ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS Nº 001 / 2013 – SEGPLAN

O Estado de Goiás, por meio de sua Secretaria de Estado de Gestão de Planejamento, com fundamento na Lei Estadual n° 15.503, de 28 de dezembro de 2005, torna público que está aberto o EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN para seleção de ORGANIZAÇÃO SOCIAL, a ser julgada pela combinação do critério de MENOR PREÇO com a MELHOR TÉCNICA, para selecionar a proposta mais vantajosa para celebração do CONTRATO DE GESTÃO, destinada à gestão, operação adequação e manutenção de UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT, localizadas nos municípios de: Aparecida de Goiânia, Anápolis, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Cidade de Goiás, Goiânia, Goianira, Goiatuba, Inhumas, Iporá, Minaçú, Padre Bernardo, Pirenópolis, Pires do Rio, Planaltina, São Luiz de Montes Belos, Santo Antônio do Descoberto e Uruaçú, atendendo ao seguinte:

Os documentos de credenciamento, a documentação de habilitação e as propostas serão recebidos até dia **27/01/2014, às 14h**, no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, na Rua 82, nº. 400, 7°andar, Setor Sul, em Goiânia-GO, na sala do Núcleo de Projetos Especiais da SEGPLAN.

A **SESSÃO PARA ABERTURA** dos envelopes será realizada no dia **27/01/2014, às 14h,** no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, na Rua 82, nº. 400, 7°andar, Setor Sul, em Goiânia-GO, no Mini Auditório da SEGPLAN.

O aviso sobre este EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN será publicado no Diário Oficial do Estado de Goiás e em outros jornais de grande circulação. Ressalve-se que todas as publicações posteriores, relativas ao presente certame, serão feitas somente no Diário Oficial do Estado de Goiás.

Os interessados em participar do certame deverão encaminhar à COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN o seguinte recibo, cujas informações serão utilizadas para seu cadastramento e envio de respostas e informações:

RECIBO

A Organização Social __________________ retirou nesta data este Edital de Chamamento Público nº 001/2013 – SEGPLAN e deseja ser informada de qualquer alteração pelo e-mail __________ ou pelo fax: ________________

______________________ , aos _______ /_______ / _______

____

(Assinatura)

OBS.: ESTE RECIBO DEVERÁ SER REMETIDO À COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO NO E-MAIL: cap@segplan.go.gov.br
PARA EVENTUAIS COMUNICAÇÕES AOS INTERESSADOS, QUANDO NECESSÁRIO.
Demais informações sobre este Edital poderão ser obtidas nos telefones (62) 3201-5766/5788, no endereço no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, na Rua 82, nº. 400, 7°andar, Setor Sul, em Goiânia-GO, na sala do Núcleo de Projetos Especiais da SEGPLAN.

SUMÁRIO

1. DOS DOCUMENTOS QUE INTEGRAM ESTE EDITAL

1.1. São anexos deste EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO nº 001/2013 – SEGPLAN, sendo, portanto, dele parte integrante:

a) Anexo I – Projeto Básico – Descrição dos parâmetros, especificações e requisitos mínimos para, gestão, adequação, operação e manutenção dos VAPT VUPT;
b) Anexo II – Relação de Órgãos Parceiros e seus Serviços;
c) Anexo III – Manutenção e Infraestrutura Básica;
d) Anexo IV – Sistemas aplicativos e requisitos técnicos de informática;
e) Anexo V – Descrição do mobiliário e eletrodomésticos;
f) Anexo VI – Sinalização Visual;
g) Anexo VII – Diretrizes para Elaboração do Plano de Trabalho;
h) Anexo VIII – Diretrizes para elaboração da Proposta Financeira;
i) Anexo IX – Critérios de Seleção e Forma de Cálculo da Pontuação;
j) Anexo X – Minuta do Contrato de Gestão.
k) Anexo XI – Termo de Permissão de Uso de Bens
l) Anexo XII – Modelo de Declarações

2. DA RETIRADA DO EDITAL

2.1. EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN poderá ser retirado no seguinte sítio da rede mundial de computadores: www.segplan.go.gov.br; ou na sede da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, situada no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Rua 82 n.º 400, 7 º andar, Sala do Núcleo dos Projetos Especiais, Setor Sul – Goiânia – GO, a partir do dia 20 de dezembro de 2013, de segunda a sexta feira, no horário de 08h às 12h e das 14h às 18h, por meio de CD-ROM (gratuito).

2.2. Ao retirar este **EDITAL**, a **ORGANIZAÇÃO SOCIAL** certificar-se-á de que recebeu toda a documentação disponibilizada no sítio eletrônico citado acima, referente ao Edital de Convocação Pública para Parcerias com Organizações Sociais Nº 001/2013 – Segplan, sendo-lhe vedada qualquer alegação posterior de insuficiência de documentos.

3. DOS DISPOSITIVOS LEGAIS APLICÁVEIS

3.1. O CONTRATO DE GESTÃO será celebrado em decorrência deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, conforme Processo Administrativo nº 201300005011898 e será regido pela Lei Estadual nº 15.503/2005 e suas alterações, Lei Estadual nº. 17.928/2012 (concessão do uso dos bens públicos) e a Resolução Normativa nº 007/2011 do Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

3.2. Observada a conveniência e oportunidade, após manifestação de órgãos técnicos da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN/GO, o Secretário de Estado de Gestão e Planejamento poderá editar portarias para, de forma complementar, e observado o princípio da eficiência da Administração Pública e demais princípios constantes no *caput* do art. 37, da Constituição Federal, normatizar a execução do CONTRATO DE GESTÃO.

4. DO OBJETIVO DA SELEÇÃO PÚBLICA

4.1. O objetivo da presente seleção pública consiste na seleção de proposta de entidade(s) de direito privado, sem fins lucrativos, devidamente qualificada como ORGANIZAÇÃO SOCIAL na área de gestão de atendimento ao público, e que se interesse em realizar por meio de Contrato de Gestão, em estreita cooperação com a Administração Pública Estadual, a GESTÃO, OPERACIONALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXECUÇÃO DAAS AÇÕES E SERVIÇOS das Unidades de Atendimento ao Cidadão, denominada VAPT VUPT, sob a regulação, controle e fiscalização da AGR, na forma da legislação pertinente e das normas estabelecidas neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN.
4.1.1 Para os efeitos deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN os lotes para os quais poderão ser apresentadas as propostas são os seguintes:

Lote 1			
Cidade	**Demanda projetada de atendimentos**	**Quantidade Estimada de Funcionários**	**Dimensionamento mínimo**
Goiânia 1	66.000	93	800 m^2
Formosa	20.000	40	800 m^2
Planaltina	13.000	34	800 m^2
Santo Antônio do	13.000	33	500 m^2

Descoberto			
Cidade Ocidental	10.000	30	500 m^2
Goiatuba	7.000	26	300 m^2
Iporá	7.000	26	300 m^2
Minaçú	6.000	26	300 m^2
Pires do Rio	6.000	26	300 m^2
Pirenópolis	4.000	26	300 m^2

Lote 2			
Cidade	**Demanda projetada de atendimentos**	**Quantidade Estimada de Funcionários**	**Dimensionamento mínimo**
Goiânia 2	66.000	93	800 m^2
Aparecida de Goiânia	35.000	68	800 m^2
Anápolis	30.000	55	500 m^2
Inhumas	10.000	30	500 m^2
Cristalina	10.000	26	300 m^2
Goianira	7.000	26	300 m^2
Uruaçú	7.000	26	300 m^2
Padre Bernardo	6.000	26	300 m^2
São Luiz de Montes Belos	6.000	26	300 m^2
Cidade de Goiás	4.000	26	300 m^2

4.1.2 Os municípios/unidades listados neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN serão organizados em 02 (dois) lotes compostos de 10 (dez) UNIDADES cada um.

4.2. As diretrizes, as especificações técnicas das novas Unidades VAPT VUPT e os requisitos mínimos da prestação dos serviços encontram-se descritos no Anexo I (Projeto Básico) do presente EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN.

5. DOS PRAZOS E DO VALOR DO CONTRATO DE GESTÃO

5.1. O prazo de vigência do CONTRATO DE GESTÃO de que trata o presente EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN será de 60 (sessenta) meses, a contar da outorga da

Procuradoria Geral do Estado e da publicação do instrumento no Diário Oficial do Estado de Goiás, nos termos do Contrato de Gestão, Anexo X deste EDITAL.

5.2. O Contrato de Gestão deve ser assinado em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação pela Segplan, podendo ser prorrogado por igual período.

5.3. O VALOR TOTAL ESTIMADO DO CONTRATO DE GESTÃO é de R$ 152.586.614,14 (cento e cinqüenta e dois milhões, quinhentos e oitenta e seis mil, seiscentos e catorze reais e catorze centavos), pelo período de vigência de 5 (cinco) anos, conforme descrito no cronograma de desembolso constante do item 9 do Projeto Básico (Anexo I).

5.4. O valor estimado na contratação por Unidade de Atendimento é de R$ 100.000,00 (cem mil reais), sendo que o valor pelas 20 (vinte) unidades corresponde a R$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais). No período de 12 (doze) meses o preço estimado para contratação é 24.000.000,00 (vinte e quatro milhões).

5.5. O VALOR DO CONTRATO DE GESTÃO corresponderá ao custo de adequação acrescido do custo de operação da ORGANIZAÇÃO SOCIAL, ao longo do CONTRATO DE GESTÃO, como indicado na PROPOSTA FINANCEIRA do vencedor desta seleção pública.

5.6. O valor estimado mensal será composto de uma parcela fixa, correspondente a 80% (oitenta por cento) e uma parcela variável, correspondente a 20% (vinte por cento), definida com base no Coeficiente de Eficiência (COEF), obtidos por meio da avaliação do cumprimento das metas e dos indicadores de desempenho e qualidade, conforme estabelecido no item 13 do Projeto Básico (Anexo I deste Edital).

5.7. Os recursos orçamentários destinados ao pagamento das despesas decorrentes do CONTRATO DE GESTÃO em decorrência desta seleção pública correrão por conta do crédito orçamentário _________________, seus correspondentes nos anos subsequentes e suas eventuais suplementações.

6. DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO E DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

6.1 Poderão participar da presente seleção pública quaisquer entidades qualificadas como ORGANIZAÇÃO SOCIAL, que comprovarem o atendimento dos requisitos estabelecidos neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM

ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, sendo vedada a participação de ORGANIZAÇÕES que não sejam qualificadas como ORGANIZAÇÃO SOCIAL, em consonância com a Lei nº 15.503/2005:

6.1.1. que estejam suspensas ou impedidas de contratar com a Administração, estejam inadimplentes com o Estado de Goiás ou com outro Estado da Federação, ou ainda tenham sido declaradas inidôneos para contratar com a Administração Pública, nos termos do art. 87, III e IV, da Lei Federal nº 8.666, de 1993;

6.1.2. que estejam interditadas por crimes ambientais, nos termos do art. 10, da Lei Federal nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998.

6.2 É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de uma ORGANIZAÇÃO SOCIAL.

6.3 Competirá às ORGANIZAÇÕES SOCIAIS realizar, por sua conta e risco, todas as investigações, levantamentos e estudos, bem como desenvolver os projetos necessários à participação do presente chamamento público.

6.4 Todas as ORGANIZAÇÕES SOCIAIS poderão concorrer em todos os lotes.

6.4.1 Em caso de vitória nos 02 (dois) lotes, a ORGANIZAÇÃO SOCIAL deverá escolher 01 (um) deles para gerir, sendo convocado o próximo classificado para assumir o lote que não foi escolhido.
6.4.2 Não havendo outros classificados a ORGANIZAÇÃO SOCIAL vencedora de outro lote que apresentou melhor proposta será a ADJUDICATÁRIA.
6.4.3 Em caso de haver somente uma ORGANIZAÇÃO SOCIAL e esta ser habilitada e classificada para todos os lotes a mesma poderá ser a vencedora.

6.5 A(s) ORGANIZAÇÃO(ÕES) SOCIAL(IS) vencedora(s) do certame deverá(ão) até a data de assinatura do contrato de gestão cumprir os requisitos e apresentar a documentação exigida pela Lei nº 15.503/2005 e suas alterações.

7. DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA E PROTOCOLO DOS DOCUMENTOS

7.1 Os documentos de credenciamento, a documentação de habilitação a PROPOSTA TÉCNICA e a PROPOSTA FINANCEIRA referentes ao presente EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, deverão ser apresentados à COMISSÃO ESPECIAL DE

SELEÇÃO DA SEGPLAN para protocolo, até o dia até dia **27/01/2014, às 14h**, no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, na Rua 82, nº. 400, 7°andar, Setor Sul, em Goiânia-GO, na sala do Núcleo de Projetos Especiais da SEGPLAN em envelopes separados, lacrados, rubricados e identificados da seguinte forma em sua parte externa e frontal:

ENVELOPE Nº 01 – DOCUMENTOS DE CREDENCIAMENTO
EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO - SEGPLAN
RAZÃO SOCIAL DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

ENVELOPE Nº 02 – DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO
EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO - SEGPLAN
RAZÃO SOCIAL DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

ENVELOPE Nº 03 – PROPOSTA TÉCNICA
EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO - SEGPLAN
RAZÃO SOCIAL DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

ENVELOPE Nº 04 – PROPOSTA FINANCEIRA
EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO - SEGPLAN
RAZÃO SOCIAL DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

7.1.1 Não serão aceitos documentos enviados por via postal, Internet ou fax.

7.1.2 Para certidões entregues sem data de validade expressa, será considerado um prazo de 90 (noventa) dias contados de sua emissão, salvo se outra validade for estabelecida em lei.

7.1.3 Toda a documentação deverá ser encadernada, rubricada e numerada sequencialmente e, ainda, conter, no início, um sumário das matérias com as páginas

correspondentes e, ao final, um termo de encerramento, de modo a refletir o número exato de páginas.

7.1.4 As informações, bem como toda a correspondência e documentos relativos ao EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, deverão ser redigidos em português, idioma oficial deste processo público de escolha, sendo toda a documentação compreendida e interpretada de acordo com o referido idioma.

7.1.4.1 Qualquer documentação em língua estrangeira e/ou elaborada no exterior deverá ser notarizada e consularizada no país de origem, e, conforme o caso, acompanhada de tradução para o idioma português, realizada por tradutor juramentado brasileiro.

7.2. DOS DOCUMENTOS DE CREDENCIAMENTO

7.2.1 No ENVELOPE N° 01, a ORGANIZAÇÃO SOCIAL deverá apresentar, conforme modelo nº 09 do Anexo XI, documento indicando um representante, com firma reconhecida do outorgante, que terá competência para intervir em qualquer fase do procedimento e responder para todos os efeitos, no momento ou a posteriori, por sua representada.

7.2.2 O instrumento que comprovará a representatividade da ORGANIZAÇÃO SOCIAL será:

I. para procurador - carta de credenciamento, conforme modelo n° 09 do Anexo XI, acompanhada dos documentos comprobatórios dos poderes de quem subscreve a carta; e
II. para representante legal – estatuto da entidade civil devidamente registrado e em vigor.

7.2.3 A apresentação dos documentos de que trata o inciso II do item 7.2.2. não exclui a necessidade prevista no inciso II do subitem 7.3.4.1.

7.2.4 O representante deverá estar munido de documento hábil de identificação.
7.2.5 A ausência do credenciamento constituirá motivo para a inabilitação e desclassificação da ORGANIZAÇÃO SOCIAL.

7.2.6 A qualquer momento durante o processo de chamamento público, o interessado poderá substituir seu representante, o que deverá ser formalmente comunicado à COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN.

7.3. DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

7.3.1 Na fase de habilitação, a COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN examinará a pertinência, segundo as exigências a seguir descritas, e demais constantes deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, quanto à documentação contida no ENVELOPE Nº 02.

7.3.2 A documentação de habilitação poderá ser apresentada em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou servidor da Administração competente, ou publicação em órgão de imprensa oficial.

7.3.3 O ENVELOPE Nº 02 deverá ser capeado, conforme modelo nº 01 do Anexo XI deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, e deverá conter os documentos relativos à habilitação jurídica (7.3.4.), à regularidade fiscal e trabalhista (7.3.5.), à qualificação técnica (7.3.6), à comprovação de capacidade econômica e financeira (7.3.7) e as declarações (7.3.8).

7.3.4. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA

7.3.4.1 A documentação relativa à habilitação jurídica consistirá exclusivamente em:

I. Ato Constitutivo ou estatuto em vigor registrado em Cartório, acompanhado de ata de comprovação da eleição de sua atual Diretoria, registrados em Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas.
I.I. Na hipótese de existir alteração no documento, posteriormente à constituição da instituição, os referidos documentos deverão ser apresentados de forma consolidada, contento todas as cláusulas em vigor;
II. Ata de Eleição da Diretoria com mandato vigente, registrada no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas;
III. Documentação de qualificação (RG, CPF e comprovante de endereço) do Diretor Presidente, dos membros da Diretoria e do Conselho de Administração da Organização Social com mandato vigente;

IV. Cópia da publicação no Diário Oficial do Estado do Decreto de qualificação da Entidade como Organização Social da área de gestão de atendimento ao público;

7.3.5. DA REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

7.3.5.1 A regularidade fiscal será comprovada pela:

I. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
II. prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da ORGANIZAÇÃO SOCIAL, pertinente a sua área de atuação e compatível com o objeto contratual;
III. prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da ORGANIZAÇÃO SOCIAL, ou outra equivalente, na forma da lei; e
IV. prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
V. declaração de que atende as disposições previstas no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal;
VI. certidão negativa de débitos trabalhistas emitida a, no máximo, 60 dias da apresentação da proposta.

7.3.5.2 Os documentos dispostos nos incisos I a IV do subitem anterior poderão ser apresentados por meio de documento original, ou documentos emitidos pela Internet, de acordo com a legislação aplicável, desde que haja sistema que permita a conferência de autenticidade por parte da COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN.

7.3.6. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.3.6.1 A qualificação técnica das ORGANIZAÇÕES SOCIAIS e/ou dos seus RESPONSÁVEIS TÉCNICOS será(ão) comprovada(s) por meio de:

I. atestado para comprovação de experiência anterior em serviços compatíveis com o EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, podendo ser admitida e qualificada a expertise dos responsáveis técnicos, em contrato semelhante, no que se refere à gestão, gerenciamento ou administração de serviços de implantação e operação de empreendimento voltado à prestação de serviços públicos ou privados, englobando

obrigatoriamente a prestação de serviços de recepção, informação, orientação e atendimento presencial, não sendo admitindo o somatório de atestados concomitantes;
II. via original do atestado de visita fornecido e assinado pelo servidor público responsável ou designado, conforme modelo 10, do Anexo XI, de que o preposto da ORGANIZAÇÃO SOCIAL, com capacitação técnica e devidamente indicado para tal fim, visitou, no mínimo, 01 (um) VAPT VUPT;
III. indicação de 1 (um) responsável técnico para gestão e manutenção das novas unidades padrão VAPT VUPT, que irá desempenhar suas funções durante todo período de instalação das unidades, com escolaridade de nível superior, conforme modelo nº 2 do Anexo XI deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, devendo apresentar registro no Conselho Profissional específico, se aplicável;
IV. declaração de compromisso de disponibilização de corpo técnico especializado necessário à prestação das atividades relativas ao OBJETO DESTA SELEÇÃO PÚBLICA, conforme modelo nº 3 do Anexo XI deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN; e
V. Declaração de que as pessoas relacionadas no contrato de Gestão (ou aditivo), não estão sendo custeadas por outros Contratos de Gestão);
VI. declaração de que tomou conhecimento do inteiro teor deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, bem como de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações referentes ao OBJETO DESTE CHAMAMENTO PÚBLICO, conforme modelo nº 04, constante do Anexo XI deste EDITAL.

7.3.6.2 A unidade de atendimento aludida no item II da subcláusula 7.3.6.1 será indicada pela SEGPLAN.

7.3.6.3 Para os fins do disposto no inciso I, II e III do subitem 7.3.6.1, entende-se que a administração de edificações engloba as atividades destinadas a assegurar a adequada gestão de custos relacionados ao funcionamento da edificação e serviços de limpeza, manutenção e segurança, podendo estas últimas, isto é, serviços de limpeza, manutenção e segurança, somente, serem desempenhadas diretamente ou por terceiros contratados.

7.3.7. DA COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA

7.3.7.1. Balanço Patrimonial e Demonstrativo de Resultados do Ultimo Exercício, publicado e aprovado, nos termos da exigência legal, que comprovem a boa situação financeira da entidade, vedada a substituição por Balancetes ou Balanços provisórios. A comprovação da boa situação financeira será verificada através de no mínimo um dos seguintes índices contábeis, o qual deverá ser maior ou igual a 1:

- ILC: Índice de Liquidez Corrente ou,
- ILG: Índice de Liquidez Geral ou,
- GS: Grau de Solvência

ILC =	AC PC	=	Ativo Circulante Passivo Circulante
ILG =	AC + RLP PC + PNC	=	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo Passivo Circulante + Passivo não-circulante
GS =	___AT___ PC + PNC	=	_______________Ativo Total______________ Passivo Circulante + Passivo não-circulante

7.3.7.2. O patrimônio líquido deverá ser equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou deverá apresentar garantia mínima equivalente a 1% (um por cento) do valor estimado da contratação, nas seguintes modalidades: fiança bancária, caução em dinheiro ou seguro-garantia;
7.3.7.3. Certidão negativa de falência e concordata, expedida, no máximo, até 60 (sessenta) dias antes da apresentação da proposta;

7.3.7.4. Certidão negativa de protestos de títulos, emitida a no máximo 60 (sessenta) dias da apresentação da proposta;

7.3.7.5. Declaração prevista no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal;

7.3.7.6. Declaração prevista no inciso III do artigo 9º da Lei 8.666/1993;

7.4. DA PROPOSTA TÉCNICA

7.4.1 No ENVELOPE Nº 3, a ORGANIZAÇÃO SOCIAL deverá demonstrar que possui capacidade técnica, planejamento e conhecimento para a execução do OBJETO DESTE CHAMAMENTO PÚBLICO, nos termos deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO

PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN.

7.4.2 Será admitida apenas uma PROPOSTA TÉCNICA pela ORGANIZAÇÃO SOCIAL.

7.4.3 A PROPOSTA TÉCNICA deverá ser apresentada em 1 (uma) via, em papel com identificação clara da ORGANIZAÇÃO SOCIAL e com todas as folhas devidamente numeradas, carimbadas e rubricadas pelo representante legal da ORGANIZAÇÃO SOCIAL ou procurador especialmente constituído, apresentada por carta conforme Modelo n.º 7 do Anexo XI deste EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO nº 001/2013 – SEGPLAN.

7.4.4 A PROPOSTA TÉCNICA deverá indicar claramente o nome da ORGANIZAÇÃO SOCIAL, endereço, CEP, telefone, correio eletrônico e fax.
7.4.5 Será de 120 (cento e vinte) dias o prazo de validade da PROPOSTA TÉCNICA, a contar de sua apresentação.

7.4.6 Será desclassificada a PROPOSTA TÉCNICA que:

I. apresente-se em desacordo à forma exigida neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN;
II. contenha, explícita ou implicitamente, qualquer contradição com o disposto neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN;
III. não atinja a pontuação mínima de 40%;

7.4.7 O detalhamento dos requisitos da PROPOSTA TÉCNICA e dos critérios de sua pontuação, bem como demais informações necessárias para sua elaboração, constam do item 14.1 do Projeto Básico - Anexo I e Anexos VII e IX do presente EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN.

7.5. DA PROPOSTA FINANCEIRA

7.5.1 O ENVELOPE Nº 04 deverá conter a PROPOSTA FINANCEIRA, na qual a ORGANIZAÇÃO SOCIAL apresentará o VALOR POR ATENDIMENTO pretendido para a prestação dos serviços relativos e o CUSTO DE ADEQUAÇÃO do OBJETO DESTE

CHAMAMENTO PÚBLICO, apresentada por carta, conforme modelo nº. 8 do Anexo XI deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN.

7.5.2 Cada ORGANIZAÇÃO SOCIAL deverá apresentar apenas uma PROPOSTA FINANCEIRA. O detalhamento e os requisitos da PROPOSTA FINANCEIRA, os critérios de sua pontuação, bem como demais informações necessárias para sua elaboração, constam dos itens 14.2, 14.3 Projeto Básico - Anexo I e Anexos VII e IX do presente EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN.
7.5.3 A PROPOSTA FINANCEIRA deverá ser apresentada em papel com identificação clara da ORGANIZAÇÃO SOCIAL, datilografada ou digitada com clareza, datada, assinada, sem rasuras, borrões, emendas, acréscimos, entrelinhas ou ressalvas.

7.5.4 A PROPOSTA FINANCEIRA deverá indicar claramente o nome da ORGANIZAÇÃO SOCIAL, endereço, CEP, telefone, correio eletrônico e fax, e deverá ser rubricada em todas as suas páginas.

7.5.5 Será de 120 (cento e vinte) dias o prazo de validade da PROPOSTA FINANCEIRA, a contar de sua apresentação.

7.5.6 Não serão consideradas propostas com ofertas de vantagens não previstas neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, nem com valores ou vantagens baseados nas ofertas das demais ORGANIZAÇÕES SOCIAIS.

8. DO PROCEDIMENTO E JULGAMENTO

8.1 No dia **27/01/2014, às 14h,** no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, na Rua 82, nº. 400, 7°andar, Setor Sul, em Goiânia-GO, no Mini Auditório da SEGPLAN, a COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, em sessão pública, proclamará o recebimento dos envelopes de cada ORGANIZAÇÃO SOCIAL, que tenham sido protocolados nos termos do item 7 deste EDITAL.

8.2 Em seguida, serão abertos os ENVELOPES DE Nº 1 e realizado o credenciamento de que trata o item 7.2 deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN.

8.3. Serão, então, rubricados, ainda fechados, os demais envelopes de cada ORGANIZAÇÃO SOCIAL, por todos os membros da COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN e pelos representantes das ORGANIZAÇÕES SOCIAIS presentes, que assim desejarem.

8.4. Após, serão abertos os ENVELOPES DE Nº 02, contendo a documentação de habilitação das ORGANIZAÇÕES SOCIAIS.

8.5. A COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN apreciará os documentos dos ENVELOPES Nº 02 apresentados, habilitando ou inabilitando as ORGANIZAÇÕES SOCIAIS em função do atendimento das condições previstas neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN.

8.5.1. Será inabilitada a ORGANIZAÇÃO SOCIAL que: não demonstrar habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal ou qualificação técnica mínima exigida, bem como não apresentar as declarações previstas neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN.

8.5.2. Na impossibilidade da verificação da documentação jurídica, fiscal e das habilitações técnica e econômico-financeira ou qualquer outro documento exigido na documentação necessária ao presente certame, essa análise será processada internamente pela COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, nomeada pela Portaria nº. 822/2013, devendo o resultado ser oportunamente divulgado no Diário Oficial do Estado de Goiás, para contagem do prazo recursal de 05 (cinco) dias.

8.5.3. Em caso de possibilidade de comprovação inequívoca da regularidade dos documentos apresentados, uma vez anunciado o resultado do julgamento, e caso estejam presentes todas as ORGANIZAÇÕES SOCIAIS e estas renunciem expressamente seu direito ao prazo recursal de 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato ou da lavratura da ata pela COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, ou, em havendo recursos, após terem sido devidamente julgados e publicado no Diário Oficial do Estado de Goiás, dar-se-á por encerrada a fase de julgamento da documentação de habilitação. Nesta ocasião a COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN restituirá fechados os ENVELOPES Nº 3 e Nº 4 às ORGANIZAÇÕES SOCIAIS inabilitada(s), permanecendo em poder da COMISSÃO

ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, fechado(s) e lacrado(s), o(s) ENVELOPE(S) Nº 3 e Nº 4 das ORGANIZAÇÕES SOCIAIS habilitado(s).

8.6. Decorridos todos os prazos legais e esgotados os recursos (prazo de 05 dias), a COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN agendará e comunicará às ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nova data para que seja dada continuidade ao processo de chamamento público, por meio de sessão pública na qual será(ao) aberto(s) o(s) ENVELOPE(S) Nº 3 das ORGANIZAÇÕES SOCIAIS habilitadas.

8.6.1. Com base nos critérios previstos no Anexo IX deste Edital, a COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN analisará, pontuará e julgará a(s) PROPOSTA(S) TÉCNICA(S).

8.6.2. Não será aceita a PROPOSTA TÉCNICA que, no seu conjunto, ou em qualquer de seus componentes, segundo os critérios definidos e devidamente avaliados pela COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, não atender ao disposto neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN ou em seus anexos.

8.7. Encerrado o exame da(s) PROPOSTA(s) TÉCNICA(s), a COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN elaborará o Relatório de Julgamento contendo, para cada ORGANIZAÇÃO SOCIAL habilitada, a classificação das PROPOSTAS TÉCNICAS de acordo com a Nota Técnica (NT), em conformidade com o previsto neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, divulgando o respectivo resultado na mesma sessão, ou em outra que designar, ou ainda mediante publicação do resultado dessa fase no Diário Oficial do Estado de Goiás, explicitando as razões que fundamentaram e motivaram essas decisões, bem como as respectivas notas das ORGANIZAÇÕES SOCIAIS.

8.8. Uma vez anunciado o resultado do julgamento da(s) PROPOSTA(S) TÉCNICA(S), e caso estejam presentes todas as ORGANIZAÇÕES SOCIAIS e estes renunciem expressamente seu direito ao prazo recursal de 05 (cinco) dias úteis contados da publicação do resultado no Diário Oficial do Estado**,** ou decorrido o prazo recursal sem manifestação, ou ainda em havendo recursos, tenham sido devidamente julgados e seu resultado publicado no Diário Oficial do Estado de Goiás, dar-se-á por encerrada a fase de julgamento das PROPOSTAS TÉCNICAS, ocasião em que a COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, restituirá fechados os ENVELOPES Nº 4 às ORGANIZAÇÕES SOCIAIS que tiveram desclassificadas sua(s) PROPOSTA(S)

TÉCNICA(S), permanecendo em poder da COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, fechados e lacrados, os ENVELOPES Nº 4 das ORGANIZAÇÕES SOCIAIS cujas PROPOSTAS TÉCNICAS tenham sido classificadas.

8.9. Caso a abertura dos ENVELOPES Nº 4 não ocorra na mesma sessão em que for realizada a abertura dos ENVELOPES Nº 3, a COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN publicará no Diário Oficial do Estado de Goiás, a data, a hora e o local para a abertura dos ENVELOPES Nº 4 das ORGANIZAÇÕES SOCIAIS cujas PROPOSTAS TÉCNICAS tenham sido classificadas.

8.10. Com base nos critérios previstos no Anexo IX deste Edital, a COMISSÃO ESPECIAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO DA SEGPLAN analisará, pontuará e julgará a(s) PROPOSTA(S) FINANCEIRAS(S).

8.10.1. Serão desclassificadas a(s) PROPOSTA(S) FINANCEIRA(S):

I. que não atenderem às exigências deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, em especial de seu Anexo VIII;
II. cujo valor de VPA (Valor Por Atendimento) e o custo do CA (Custo de Adequação) ultrapasse o limite estabelecido no Anexo VIII deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN;
III. que contiverem rasura, borrão, entrelinha, linguagem ou contradição que dificulte a exata compreensão do enunciado;
IV. que contiverem emendas, ressalvas ou omissões;
V. que sejam incertas ou vinculem-se a condição futura ou incerta;
VI. que sejam comprovadamente inviáveis, inexequíveis ou incompatíveis com os objetivos deste SELEÇÃO PÚBLICA;
VII. cujos documentos não estiverem assinados por pessoa habilitada;
VIII. que não estiverem totalmente expressas em reais (R$);
IX. que não estiverem redigida em português;
X. que não considerarem todos os tributos incidentes sobre o OBJETO DESTA SELEÇÃO PÚBLICA, na forma da legislação vigente;
XI. que, para sua viabilização, necessitem de vantagens ou subsídios que não estejam previamente autorizados em lei e à disposição de todas as ORGANIZAÇÕES SOCIAIS; ou

XII. de entidade estatal alheia à esfera político administrativa do ESTADO DE GOIÁS que, para sua viabilização, necessite de vantagens ou subsídios do poder público controlador da referida entidade.

8.11. Encerrado o exame da(s) PROPOSTA(S) FINANCEIRA(S), a COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN elaborará o Relatório de Julgamento contendo, para cada ORGANIZAÇÃO SOCIAL a classificação da(s) PROPOSTA(S) FINANCEIRA(S) de acordo com a Nota Financeira (NFIN), e a classificação final após a ponderação da Nota Técnica (NT) com Nota Financeira (NFIN), gerando, assim, a Nota Final (NF), de acordo com os critérios previstos neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, em especial em seu item 9.

8.12. Será declarada vencedora a ORGANIZAÇÃO SOCIAL que atingir a maior Nota Final (NF).

8.13 Havendo empate entre duas ou mais propostas, será observado o critério de antiguidade da ORGANIZAÇÃO SOCIAL. Caso permaneça o empate entre duas ou mais ORGANIZAÇÕES SOCIAIS a COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN realizará sorteio entre as mesmas, para definição da vencedora, na forma da lei.

8.14. Julgados os recursos por ventura existentes, a COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN divulgará o nome da ORGANIZAÇÃO SOCIAL vencedora mediante publicação no Diário Oficial do Estado de Goiás e afixação no Quadro de Avisos existente na SEGPLAN.

8.15. A abertura dos envelopes contendo a documentação para habilitação e as propostas serão realizadas sempre em ato público previamente designado, do qual se lavrará ata circunstanciada, assinada pelos pela COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN e pelos representantes da ORGANIZAÇÃO SOCIAL que assim desejarem.

8.16. Caberá recurso administrativo, conforme item 10 deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, contra todo e qualquer ato decisório da COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN.

8.17. A COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN poderá, a qualquer tempo, solicitar outros esclarecimentos e comprovação dos documentos apresentados nos envelopes relativos à HABILITAÇÃO e às PROPOSTAS TÉCNICA E FINANCEIRA, bem como realizar visitas às instalações das ORGANIZAÇÕES SOCIAIS e aos locais em que foram executados os serviços apresentados em seus atestados.

9. DO CÁLCULO DA NOTA FINAL

9.1 O critério de julgamento para seleção da ORGANIZAÇÃO SOCIAL será a melhor proposta em razão da combinação dos critérios definidos no anexo IX deste EDITAL DE EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN.

10. DA IMPUGNAÇÃO E DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

10.1. A impugnação relativa aos termos deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, quanto a possíveis falhas ou irregularidades, poderá ser feita por qualquer cidadão até 5 (cinco) dias úteis antes da data fixada para a abertura dos envelopes de habilitação.

10.1.1. Se feita por participante, a impugnação poderá ser protocolada até 2 (dois) dias antes da data fixada para abertura dos envelopes de habilitação.

10.1.2. As impugnações deverão ser formalizadas por escrito à Secretária de Estado de Gestão e Planejamento, endereçadas ao Presidente da COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, deverão ser protocolizadas , na sala do Núcleo de Projetos Especiais da SEGPLAN, no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, na Rua 82, nº. 400, 7°andar, Setor Sul, em Goiânia-GO.

10.2 Será facultado às ORGANIZAÇÕES SOCIAIS, nos termos do art. 109 da Lei Federal nº 8.666, de 1993:

10.2.1 Interposição de recurso administrativo, para o Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, por intermédio da Presidente da COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato ou da lavratura da ata pela COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, nos seguintes casos:

I. habilitação ou inabilitação de ORGANIZAÇÃO SOCIAL;
II. qualificação ou desqualificação de ORGANIZAÇÃO SOCIAL;
III. julgamento das PROPOSTAS TÉCNICAS e FINANCEIRAS; ou
IV. anulação ou revogação da seleção.

10.2.2 Representar ao Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, por intermédio da Presidente da COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da intimação, da decisão relacionada com o OBJETO DESTA SELEÇÃO PÚBLICA ou do CONTRATO DE GESTÃO, de que não caiba recurso administrativo hierárquico.

10.3 A COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do recurso, ou fazê-lo subir à Autoridade Superior, devidamente informado, para deferimento ou indeferimento, dentro do prazo citado.

10.4 A interposição de recurso ou representação será comunicada às demais ORGANIZAÇÕES SOCIAIS, que poderão impugná-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato.

10.5 Os recursos e/ou representações deverão observar os seguintes requisitos:

I. serem devidamente fundamentados;
II. serem assinados por representante legal ou procurador com poderes suficientes;
III. serem protocolados junto à COMISSÃO ESPECIAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO DA SEGPLAN; e
IV. não será admitida a apresentação de documentos ou informações que já deveriam ter acompanhado a documentação de habilitação, as PROPOSTAS TÉCNICAS ou as PROPOSTAS FINANCEIRAS.

10.6 Os recursos ou representações interpostos fora do prazo ou em local diferente do indicado não serão conhecidos.
10.7 Terão efeito suspensivo obrigatório apenas os recursos quanto à habilitação ou inabilitação da ORGANIZAÇÃO SOCIAL e julgamento das PROPOSTAS TÉCNICAS ou FINANCEIRAS. Os demais não terão efeito suspensivo, salvo se, por razões de interesse público, a Secretária de Estado de Gestão e Planejamento assim o determinar.

10.8. Os recursos interpostos com objetivos protelatórios ou outros que não sejam pertinentes ao direito das ORGANIZAÇÕES SOCIAIS participantes do certame e ao interesse público serão considerados como atos de perturbação ao processo deste chamamento público, sendo, neste caso, objeto de representação por parte da SEGPLAN ao Ministério Público do Estado de Goiás, instrumentalizando-o para oferecimento de denúncia ao Poder Judiciário, caso entender ser necessária esta providência.

10.9. Os prazos de recurso serão contados após a publicação da decisão no Diário Oficial do Estado de Goiás.

10.10. As ORGANIZAÇÕES SOCIAIS poderão desistir do direito de recorrer antes do decurso de prazo, por meio de comunicação expressa à COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN ou de mero registro nas atas de reunião da COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO.

11. DA HOMOLOGAÇÃO, ADJUDICAÇÃO E CONTRATAÇÃO

11.1. Julgadas e classificadas as propostas pela COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, incumbirá ao Secretário de Estado de Gestão e Planejamento:

I. revogar esta Seleção Pública, se for o caso, em função do interesse público, justificadamente; ou
II. anular esta Seleção Pública se for o caso, por vício comprometedor da legalidade do certame; ou determinar a emenda de irregularidade sanável, se houver, no processo de chamamento público; ou
III. homologar o resultado desta Seleção Pública; e
IV. adjudicar o OBJETO DESTA SELEÇÃO PÚBLICA, declarando por ato formal o seu vencedor.

11.2. Adjudicado o OBJETO DESTA SELEÇÃO PÚBLICA, o ADJUDICATÁRIO será convocado para assinar o CONTRATO DE GESTÃO, em até 30 (trinta) dias, prorrogáveis uma única vez por período adicional de até 30 (trinta) dias a critério da SEGPLAN.

11.2.1. O ESTADO DE GOIÁS, em face do não comparecimento do ADJUDICATÁRIO no prazo estipulado, poderá convocar as ORGANIZAÇÕES SOCIAIS remanescentes,

na ordem de classificação da Nota Final obtida, para assumir o CONTRATO DE GESTÃO em igual prazo e nas mesmas condições da proposta vencedora.

12. DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

12.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL será uma entidade qualificada através de Decreto do Poder Executivo, nos termos do inciso I, do artigo 2º, da Lei nº. 15.503/2013;

12.2. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL não poderá ser desconstituída até a extinção do CONTRATO DE GESTÃO ou até que todas as suas obrigações perante o ESTADO DE GOIÁS tenham sido cumpridas, incluídos os pagamentos de eventuais indenizações.

12.3. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL terá sede ou representação no Estado de Goiás, em qualquer uma das cidades nas quais o ADJUDICATÁRIO vier a instalar os VAPT VUPT ou no município de Goiânia.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO E DA EXPLORAÇÃO DO ESTABELECIMENTO

13.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL poderá contratar empresas nos casos de fornecimento de mão de obra temporária para atender à necessidade transitória de substituição de seu pessoal regular e permanente ou a acréscimo extraordinário de serviços e de materiais necessários para o bom andamento do **CONTRATO DE GESTÃO**, sendo permitida, ainda, a contratação de terceiros para desempenho de atividades acessórias ou complementares à Gestão do Atendimento nas Unidades **VAPT VUPT**, bem como a implementação de projetos associados, desde que imprescindível ao cumprimento das metas.

13.2. A **CONTRATADA**, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar aqueles serviços que se enquadrem na previsão contida no subitem 13.1 deste Edital até o limite admitido em cada caso pela Administração, sendo vedada a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato.

13.3. A **CONTRATADA** deverá manter relação atualizada de todos os contratos celebrados com terceiros, da qual deverão constar seus objetos, valores, condições e prazos.

13.4. Nas contratações com terceiros, a **CONTRATADA** se obriga a zelar pelo cumprimento rigoroso das disposições deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – **SEGPLAN** e do **CONTRATO DE GESTÃO**.

13.5. As relações contratuais entre a **CONTRATADA** e terceiros serão regidas pelas normas de direito privado, observados os princípios constitucionais.

13.6. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL poderá ceder espaço dentro da UNIDADE VAPT VUPT para exploração de atividades empresariais que resultem em receitas alternativas, extraordinárias complementares, acessórias ou de projetos associados desde que:

13.6.1. Não acarretem prejuízo à execução regular da Gestão do Atendimento nas Unidades Vapt Vupt e dos Serviços Públicos;

13.6.2. Sejam prévia e expressamente aprovadas pela **CONTRATANTE**;

13.6.3. Sejam as receitas provenientes das atividades acessórias ou complementares contabilizadas de forma segregada das atividades diretamente relacionadas à Gestão do Atendimento nas Unidades Vapt Vupt, sujeitas à fiscalização.

13.6.4. As atividades representem serviços úteis e compatíveis com os **VAPT VUPT.**

13.7. São consideradas receitas alternativas, complementares e acessórias ou de projetos associados, entre outras:

13.7.1. Rendimentos decorrentes do aluguel ou arrendamento de espaços para prestadores de serviço integrantes da iniciativa privada;

13.7.2. Rendimentos decorrentes da prestação de serviços de conveniência, alimentação e congêneres diretamente pela **CONTRATADA**;

13.7.3. Rendimentos derivados de aplicações realizadas pela **CONTRATADA**;

13.7.4. Receitas oriundas da comercialização de espaços publicitários em mídia, eletrônica ou não, nas instalações sob responsabilidade da **CONTRATADA**;

13.7.5. Receitas oriundas da exibição e distribuição de informações em sistemas de áudio e vídeo, celulares, *modens*, dispositivos de comunicação, totens eletrônicos ou quaisquer outros mecanismos de transmissão ou recepção;

13.7.6. Receitas oriundas de parcerias com financeiras, operadoras de crédito, bancos, agentes financeiros, operadoras de telecomunicações e redes de varejo, desde que compatíveis com a Gestão do Atendimento nas Unidades e que não causem qualquer prejuízo a esses.

13.8. A **CONTRATANTE** fará jus a 25% (vinte e cinco por cento) das receitas alternativas, complementares e acessórias ou de projetos associados obtidas pela **CONTRATADA**.

13.8.1. Os 75% (setenta e cinco por cento) restantes destas receitas deverão ser reinvestidas pela **CONTRATADA** na melhoria e adequação da gestão do atendimento, objeto do **CONTRATO DE GESTÃO**.

13.9. Poderão ser utilizados para fins de publicidade até 20% (vinte por cento), com cota gratuita para a **CONTRATANTE**, dos espaços, engenhos e mídias destinados a veicular publicidade nas Unidades **VAPT VUPT**.

13.9.1. A utilização dos espaços publicitários, engenhos e mídias para veiculação de publicidade não acarretará custos à **CONTRATANTE**.

14. DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

14.1 A remuneração pelos serviços relativos ao OBJETO DESTA SELEÇÃO PÚBLICA dar-se-á pelo pagamento de CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, calculada nos termos do ITEM 13 do Projeto Básico Anexo I deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, observados os indicadores de desempenho e qualidade de que trata o item 8 do Anexo I deste EDITAL.

15. DA DESQUALIFICAÇÃO

15.1. Constituem motivos para a desqualificação da entidade a inobservância de qualquer dispositivo da Lei nº 15.503/2005 e deste Edital, bem como a inadimplência do contrato de gestão a ser firmado.

15.2. A desqualificação dar-se-á por meio de ato do Poder Executivo. Será precedida de suspensão da execução do contrato de gestão, após decisão prolatada em processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa e contraditório, respondendo os dirigentes da organização social, individual e solidariamente, pelos danos ou prejuízos decorrentes de sua ação ou omissão, sem prejuízo das sanções previstas no Contrato de Gestão.

15.3. A desqualificação importará no ressarcimento dos recursos orçamentários destinados à organização social, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

16. DAS PENALIDADES

16.1. Constitui ilícito contratual todo descumprimento de dever legal ou de regra prevista neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, notadamente:

I. impedir, frustrar ou fraudar o procedimento de chamamento público, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, com o intuito de obter, para si ou para outrem, vantagem;

II. devassar o sigilo de proposta apresentada em procedimento de chamamento público, ou proporcionar a terceiro o ensejo de devassá-lo;
III. afastar ORGANIZAÇÃO SOCIAL, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
IV. desistir de participar do chamamento público, em razão de vantagem oferecida;
V. apresentar declaração ou qualquer outro documento falso, visando ao cadastramento, à atualização cadastral ou à participação no procedimento de chamamento público;
VI. recusar-se a assinar o CONTRATO DE GESTÃO.

16.2. À ORGANIZAÇÃO SOCIAL que incorrer nas faltas previstas neste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, aplicam-se, segundo a natureza e a gravidade da falta, assegurada o contraditório e a ampla defesa, as seguintes sanções, sem prejuízo daquelas de natureza civil ou penal:

I. advertência;

II. multa, proporcional a não conformidade detectada pela fiscalização da execução do CONTRATO DE GESTÃO, prevista na Lei no. 13.569/1997;
III. suspensão temporária de participações em chamamento público e em licitação, bem como o impedimento de contratar com a Administração, por prazo não excedente a 2 (dois) anos;
IV. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com o Estado de Goiás, enquanto perdurarem os motivos determinantes desta punição ou até que seja promovida sua reabilitação;

17. DA INTERVENÇÃO DO ESTADO NO SERVIÇO TRANSFERIDO

17.1. Sem prejuízo das sanções cabíveis e das responsabilidades incidentes, a CONTRATANTE poderá intervir no CONTRATO DE GESTÃO, a qualquer tempo, com o fim de assegurar a adequada prestação dos serviços, bem como o fiel cumprimento das normas legais, regulamentares e contratuais.

17.2. Na hipótese de descontinuidade da prestação dos serviços objeto do CONTRATO DE GESTÃO, qualquer que seja o motivo de sua eventual interrupção, tendo em vista o princípio constitucional da continuidade dos serviços públicos, em especial do atendimento ao público, a CONTRATANTE assumirá imediatamente a execução dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA, bem como a administração da unidade respectiva, no estado em que for encontrada,

17.3. A intervenção será declarada por decreto que designará o interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida.

17.4. Acontecendo o previsto nos subitens anteriores, todas as despesas e custos decorrentes da intervenção passarão a ser de responsabilidade da CONTRATANTE até que a intervenção seja suspensa, quando a situação emergencial criada for superada e regularizada, com a volta da própria CONTRATADA, se for o caso, ou com a contratação de outra que venha a substituí-la ou, ainda, com a assunção direta da gestão da unidade de atendimento pela própria CONTRATANTE em caráter definitivo, se esta for a decisão governamental adotada, de forma que a continuidade da prestação do serviço seja assegurada.

17.5. Será instaurado, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da declaração da intervenção, procedimento administrativo com a finalidade de comprovar as causas

determinantes da medida e apurar responsabilidades, assegurando-se à CONTRATADA amplo direito de defesa.

17.6. O procedimento administrativo de intervenção deve ser concluído no prazo estipulado pelo Decreto de Intervenção.

17.7. Cessada a intervenção, se não for extinto o CONTRATO DE GESTÃO, a Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT será devolvida à CONTRATADA, precedida de prestação de contas pelo interventor, que responderá pelos atos praticados durante a sua gestão.

18. DO ACOMPANHAMENTO, AVALIAÇÃO, REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS RELATIVOS AO OBJETO DESTE CHAMAMENTO PÚBLICO

18.1. O acompanhamento e a avaliação da execução dos serviços relativos ao OBJETO DESTE EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN serão realizados pela COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO, a ser indicada pela autoridade supervisora da área correspondente, composta por especialistas de notória capacidade e adequada qualificação, nos termos da Lei nº 15.503/2005.

18.2. Esta Comissão deverá realizar o acompanhamento mensal do Contrato de Gestão, a qual observará “in loco” o desenvolvimento e cumprimento das atividades prestadas pela CONTRATADA aos usuários da Unidade. Semestralmente, deverá realizar avaliação global do cumprimento das Metas do CONTRATO DE GESTÃO, emitindo parecer conclusivo, após o devido contraditório, nos termos do art. 10 da Lei nº. 15.503/2005 e art. 22 da Resolução Normativa 007/2011 do Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

18.3. A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, nos termos do disposto no art. 2º, XXIV, da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999, promoverá a regulação, controle e fiscalização do CONTRATO DE GESTÃO a ser firmado com a ORGANIZAÇÃO SOCIAL.

19. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. Os esclarecimentos para o completo entendimento deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN, bem como os casos omissos, serão resolvidos pela COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN, respeitada a legislação pertinente, facultando-se às ORGANIZAÇÕES SOCIAIS formular consultas, por escrito, à referida comissão, aos cuidados do Presidente da COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO, até 5 (cinco) dias úteis antes da data de entrega dos envelopes, devendo ser protocoladas, no horário de 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00, no endereço: Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Rua 82 n.º 400, 7 º andar, Setor Sul – Goiânia – GO ou remetida por meio do endereço eletrônico cap@segplan.go.gov.br.

19.2. As respostas serão encaminhadas às ORGANIZAÇÕES SOCIAIS cadastradas.

19.3. A COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN poderá proceder a inspeções, auditorias e realizar ou determinar diligências a qualquer tempo, bem como valer-se de assessoramento técnico, para, se for o caso, esclarecer dúvidas e conferir informações e registros oferecidos pelas ORGANIZAÇÕES SOCIAIS.

19.4. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL, sempre que solicitado, deverá disponibilizar para a COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN seus livros, registros contábeis e fiscais, e outras informações quando houver necessidade de comprovação de dados para a correta avaliação, certificação e comprovação da sua situação administrativa financeira, suficiente ao cumprimento das obrigações decorrentes deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN.

19.5. A COMISSÃO ESPECIAL DE SELEÇÃO DA SEGPLAN dará ciência às ORGANIZAÇÕES SOCIAIS das decisões pertinentes a este chamamento público através de publicação no Diário Oficial do Estado, conforme indicado no preâmbulo deste EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN.

19.6. Os estudos e levantamentos prévios disponibilizados pelo ESTADO DE GOIÁS são meramente indicativos, sendo lícita às ORGANIZAÇÕES SOCIAIS a realização de estudos próprios para a elaboração de suas PROPOSTAS.

19.7. Será de responsabilidade da ORGANIZAÇÃO SOCIAL requerer, custear e obter, em tempo hábil, todas as licenças e autorizações necessárias à execução do OBJETO

DESTE EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA PARA PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS nº 001/2013 – SEGPLAN

Goiânia, 20 de dezembro de 2013.

ANTÔNIO EURÍPEDES DE LIMA
Presidente da Comissão Especial de
de Seleção / Portaria nº. 822/2013

ANEXO I

PROJETO BÁSICO

1. OBJETO

Seleção de proposta de entidade(s) de direito privado, sem fins lucrativos, devidamente qualificada como Organização Social na área de Gestão de Atendimento ao Público, e que se interesse em realizar, por meio de Contrato de Gestão, em estreita cooperação com a Administração Pública Estadual, a GESTÃO, OPERACIONALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO, MANUNTENÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS das Unidades de Atendimento ao Cidadão, denominada “VAPT VUPT”.

2. JUSTIFICATIVA

Toda a flexibilização, princípio basilar na nova administração pública gerencial, se sustenta no exercício do controle do Estado e da sociedade sobre os atos e os gastos dos parceiros privados agindo em nome do Estado, dentre os quais estão as Organizações Sociais. Ganha força a ideia de um Estado necessário que conta com a participação e ação de seus parceiros privados e que exerce sobre eles um atento controle com vistas a prestar contas à sociedade sobre a qualidade de seus serviços e os gastos a eles relacionados.

Com a importância acentuada que tal controle ganha neste novo cenário, surge o conceito de *accountability* governamental. A *accountability* refere-se à obrigação do agente público de prestar contas, seja a um organismo independente, ao parlamento ou à sociedade diretamente, de seus atos e de seus gastos. Em outras palavras, este poder / dever de prestar contas à sociedade de seus atos materializa-se nos mecanismos de transparência das contas públicas cada vez mais praticados nos dias de hoje.

No caso específico do estado de Goiás, a opção pela delegação da execução de serviços públicos a entes privados tem se utilizado do modelo de Contrato de Gestão, celebrado com Organizações Sociais.

Cabe, neste caso, ao Estado, a regulação e o financiamento básico desse processo e às OS garantir autonomia, flexibilidade e maior responsabilidade para os dirigentes desses serviços e levar ao incremento do controle social dessas entidades, fortalecendo práticas que aumentem a participação da sociedade na formulação e na avaliação do desempenho da OS, ampliando a parceria entre o Estado e a sociedade, segundo relatava o MARE já em 1997.

No âmbito federal, as OS foram regulamentadas na forma da Lei nº 9.637, de 15 de maio de 1998. A partir desse modelo, o Estado de Goiás editou a Lei nº 15.503, em 28 de dezembro de 2005, que mais recentemente teve sua redação alterada pela Lei nº 17.858, de 10 de dezembro de 2012. Tanto a legislação federal como a estadual estabelecem campos de atuação e forma de qualificação das OS e, principalmente, os mecanismo de *accountability* governamental, quais sejam: programa de trabalho da OS; metas e prazos de execução; critérios objetivos de avaliação de desempenho que utilizem indicadores de qualidade e produtividade; limites para despesas com remuneração dos dirigentes e empregados.

Neste contexto, o Programa Vapt Vupt apresenta-se como experiência consolidada de gestão pública gerencial, pois desde sua adequação vem trabalhando sob os preceitos da qualidade no atendimento que é obtida com a manutenção de um sistema que engloba os seguintes fatores: processos padronizados e documentados para a uniformidade na prestação dos serviços; treinamento continuado de seus servidores, para a atualização constante de seu pessoal; maquinário e instalações atuais, para que sistemas e locais de prestação de serviços permitam conforto e agilidade. Isso tudo se mantém por meio de um rígido controle do Governo, que analisa os indicadores de resultado do Programa para que sejam reforçados seus pontos positivos e / ou corrigidos seus pontos a desenvolver.

A proposta de delegar às Organizações Sociais a gestão de Unidades Vapt Vupt reside exatamente no fato de se poderem aliar pontos positivos de ambos os modelos – Organizações Sociais e Gestão Pública - sem que isso represente gastos ainda maiores

para os cofres públicos, historicamente utilizados em seu limite. Dentre estes pontos positivos, pode-se enumerar:

- Seleção simplificada das OS, sujeita apenas às regras de Edital;
- Possibilidade de aplicar diretamente recursos do orçamento estadual por meio de instituição de direito privado, pressupostamente mais ágil e flexível;
- Capacidade de controle estratégico das OS via participação de representantes do Poder Público nos seus Conselhos de Administração;
- Melhores condições de contingenciamento de riscos financeiros para as OS e menor comprometimento do patrimônio público em garantias contratuais, em comparação, por exemplo, com as Parcerias Publico-Privado;
- Menos comprometimento financeiro global, dispensando, adicionalmente, a prestação contratual de garantias.

Aliando-se a flexibilidade e agilidade do ente privado ao controle social do Governo e da sociedade, pode-se falar em um modelo de gestão muito próximo do ideal. Que atende a população com qualidade e eficiência não perdendo de vista a modicidade dos gastos públicos.

Para que o controle seja exercido efetivamente pelo Estado, o Contrato de Gestão deverá conter as metas a serem alcanças pela Organização Social, os indicadores de resultado eleitos para que se exerça o controle periódico sobre o cumprimento das referidas metas de produção e todas as demais garantias de intervenção do Governo, em atendimento ao interesse público.

Uma vez estabelecidos os parâmetros, o controle sobre as OS ocorre a partir do acompanhamento e da avaliação dos resultados obtidos pela entidade, que são comparados com o que foi previamente acordado no contrato de gestão, o que configura a responsabilização pelo controle de resultados.

No caso das Organizações Sociais que irão operar Unidades do Vapt Vupt em Goiás o critério para a definição do Indicador de Resultado (Coeficiente de Eficiência)

será aquele em uso na Rede de VAPT VUPTs operada diretamente pelo Estado de Goiás, calculado da seguinte forma:

- Grau de Satisfação do Cidadão – (peso 50%), medido pela somatória das avaliações ótimo e bom dividido pelo somatório de ótimo, bom, regular e ruim;
- Tempo de Espera Médio – (peso 40%) – de acordo com tabela específica;
- Índice de desistência – (peso 10%), medido pelo cálculo do percentual de senhas efetivamente atendidas em relação ao total daquelas que foram emitidas.

Indicadores de Tendências (Coeficiente de Eficiência – Critério Adicional, Gerencial e Interno):

- Avaliar em 5 níveis (após 2 anos):
- Ótimo – 4, Bom – 3, Regular – 2; Ruim – 1 e Péssimo – 0;
- Índices propostos:
- Qualidade: (somatória das n avaliações) / (4*n);
- Tempo de atendimento: % excedente ao tempo previsto;
- Cálculo da remuneração variável na renovação:
- Multiplicação da parcela de 20% pelo Índice de Qualidade, que se comportará como variável contínua de 0,00 a 1,00, (correspondente a 0 e 100%, respectivamente).

Desta forma, o controle gerencial será exercido de forma a aferir constantemente a qualidade dos serviços.

2.1 Vantajosidade Econômica e Financeira

Quanto à vantajosidade econômica e financeira, esta reside principalmente na flexibilidade de contratação de profissionais de que poderão se valer as Organizações Sociais para o desempenho de suas diversas atividades nas Unidades Vapt Vupt.

Além disso, outros gastos inerentes à atividade de atendimento ao público e operação de Unidades, tais como serviços terceirizados de limpeza, vigilância e manutenção, poderão ser reduzidos pelo poder de negociação que um ente da iniciativa

privada poderá ter perante seus fornecedores, haja vista que, haverá maior flexibilidade tanto na forma de escolha bem como na definição das formas de pagamento, sem que isso signifique, contudo, malversação do erário.

Tendo em vista a economicidade de todo o processo de delegação da operação de Unidades Vapt Vupt às OS sem perder de vista os preceitos da *accountability* governamental, foram elaborados cálculos estimados de gastos a serem realizados com esta nova modalidade de gestão dos serviços públicos ao cidadão e também foram previstos mecanismos de apuração e controle de metas de produção e indicadores de resultado que são determinantes do valor financeiro a ser contratado com as OS.

Para que se desse início ao processo de estimativa de custos relacionados ao processo, foram feitos levantamentos sobre as principais despesas das Unidades Fixas de Atendimento do Vapt Vupt no ano de 2012. Este levantamento prévio apresentou as seguintes contas e valores:

Tabela 01 – Despesas médias mensais das 30 Unidades Fixas do Vapt Vupt geridas diretamente pelo Estado de Goiás. Ref: 2012

	Item por unidade	**Custo Médio (R$)**
Item		**Unidade Pública**
1	Remuneração Servidor Público	219.804,39
2	Encargos Servidor	76.799,65
3	Aluguel/Comodato	10.369,53
4	Água	531,15
5	Sistema de Gerenciamento de Atendimento	3.700,00
6	Energia	4.274,80
7	Limpeza	3.800,00
8	Link	1.820,00
9	Impressões	529,83
10	Material de Expediente	49,23
11	Telefone	280,90
12	Manutenção – layout, portas, ar-condicionado, material elétrico, material hidráulico, extintor, malote correios, carimbo, dedetização	2.613,89
13	Transporte	147,69
14	Vigilância	9.600,00
15	**Total**	**334.321,07**
16	Total mensal para todas as unidades	**10.029.632,02**

		(para as 30 unidades)

Este levantamento foi feito com a apuração de cada despesa em todas as 30 Unidades Fixas do Vapt Vupt gerenciadas diretamente pelo Estado de Goiás em 2012. Todos os custos foram somados e dividiu-se pelas 30 unidades, obtendo-se uma média de gastos por unidade.

O primeiro custo levantado, e mais impactante nas contas públicas, foi o gasto com pessoal. Este gasto inclui dois principais tipos de contas: A remuneração e os encargos a ela relacionados.

Na tabela 1, a média da remuneração mensal (salários + gratificações) pagas ao pessoal ligado diretamente ao atendimento ao público no Vapt Vupt esta apresentado na linha 1 da planilha. A remuneração média do pessoal que atua nas Unidades Fixas do Vapt Vupt é da ordem de R$ 3.006,90, cálculo apresentado em planilha anexa. Na linha 2, está expresso o gasto com encargos trabalhistas do pessoal administrado diretamente pelo Estado. Este valor representa 34,94% da massa de remuneração paga.

Os gastos expressos entre as linhas 3 a 14 são gastos relativos à manutenção da unidade, seus alugueis, comunicação de dados e vigilância patrimonial, dentre outros. Estes gastos foram apurados mediante o levantamento de todas as contas mensais pagas pelas Unidades, somando-se e dividindo-se por 30 unidades, para que cada um dos itens represente o gasto médio de uma unidade.

Ao final, na linha 15, pode-se visualizar o valor médio mensal de gastos de uma Unidade Fixa de Atendimento do Vapt Vupt gerenciada diretamente pela Administração Pública. Ao se multiplicar o valor médio mensal de uma unidade pelo total de 30 unidades, obtem-se o total mensal de custos com a atual estrutura do Vapt Vupt tendo por base o ano de 2012. Este valor esta representado na linha 16 da mesma tabela.

Assim, a Tabela 1 procurou apresentar de forma sintética a atual estrutura de custos do Vapt Vupt com base nas Unidades administradas diretamente pelo Poder Público.

O processo de delegação da operação de Unidades de Vapt Vupt às Organizações Sociais envolve a criação e gestão de 20 novas Unidades que estarão em cidades do Estado que hoje, ou apresentam potencial para aumento na capacidade de atendimento, ou já possuem porte para a instalação de sua primeira unidade. Estão previamente previstos as seguintes operações: **Goiânia (2 unidades), Aparecida de Goiânia, Formosa, Planaltina, Santo Antônio do Descoberto, Cidade Ocidental, Goiatuba, Iporá, Minaçu, Pires do Rio, Pirenópolis, Anápolis, Inhumas, Cristalina, Goianira, Uruaçu, Padre Bernardo, São Luis de Montes Belos, Cidade de Goiás.**

Esse rol de cidades apresentado não é definitivo, pois, será observada a demanda e a necessidade de unidades, à época do início do projeto de parceria com a Organização Social respectiva, em conformidade com as regiões do Estado de Goiás. Assim, poderá ocorrer a substituição de um município por outro, bem como inclusão ou exclusão, de unidades em municípios tendo por base o percentual de 25% (vinte e cinco por cento) para acréscimos e supressões em conformidade com cada contrato de gestão firmado.

O caminho lógico percorrido na análise partiu da comparação dos gastos que seriam gerados se as 20 unidades fossem adequadas e geridas pelo Poder Público diretamente e se estas mesmas 20 unidades fossem adequadas e geridas por Organizações Sociais.

Fez-se um levantamento médio dos gastos do Estado com a adequação de novas unidades. Este levantamento, realizado com base nos gastos já realizados com abertura de novas unidades esta expresso na Tabela 2.

Tabela 02 – Custo de adequação Estimado por m² de Unidade do Vapt Vupt

Descrição	Descrição detalhada	Valor por m² (R$)

Adequação	Adequação do espaço físico da Unidade	**400,00**
Climatização	Aquisição e instalação de aparelhos condicionadores de ar	**200,00**
Rede Estruturada	Realização de toda rede Elétrica e Lógica - Todo cabeamento incluindo equipamentos de rede como Rack, Switch, Patch Panels, etc	**70,00**
Programação Visual	Toda a Programação visual interna (Placas aéreas, toten, Chapas protetoras de monitor) e Externa (Fachada e Portico de Entrada)	**52,00**
Mobiliário	Estações de Trabalho, Mesas, Cadeiras Fixas, Cadeiras Giratórias, Longarinas, Balcão da Recepção, Divisórias	**500,00**
Equipamentos de Informática	Microcomputadores, Estabilizadores, Servidores de Rede, Switch, Rack, Patch Panels, Impressoras da Administração	**120,00**

Diversos	Televisores, Microondas, Fogão Elétrico, Bebedouro elétrico, Telefones com Fio e Sem Fio, Lixeiras, Porta Saboneteira, Porta papel toalha	**25,00**
Total		**1.367,00**

Assim, o custo médio por m² para adequação de uma Unidade Fixa do Vapt Vupt, atualmente, gira em torno de R$ 1.367,00. Para os efeitos do presente levantamento, este valor foi adotado como padrão também para a adequação de unidades geridas pelas OS, ainda que se possa supor que tais unidades poderiam obter custos menores de adequação.

As 20 unidades somam um total de novos 9.300 m² de espaço de atendimento. Multiplicando-se a metragem quadrada total pelo valor por m², obtem-se o montante de R$ **12.713.100,00.** Este gasto, caso se decida pela adequação das novas unidades, seja por que meio for, terá de ser realizado, haja vista que se trata da estrutura física padrão de uma unidade de atendimento.

Mantidos estes valores tanto para a rede própria do Estado como para as OS, pode-se inferir que a principal diferença em favor da adequação por OS será no custeio das unidades.

Para que se pudesse comparar o custeio por tipo de gestão foram primeiramente realizados os cálculos que se encontram na Tabela 3, a seguir:

Tabela 03 – Custo médio estimado de operação de uma Unidade Vapt Vupt sob gestão direta do Estado de Goiás

	Item por unidade	**Custo Médio (R$)**
Linha		**Unidade Pública**
1	Remuneração Servidor Público	190.126,29

2	Encargos Servidor/Empregado (OS)	66.430,12
3	Água	531,15
4	Sistema de Gerenciamento de Atendimento	3.700,00
5	Energia	4.274,80
6	Limpeza	3.800,00
7	Link	1.820,00
8	Impressões	529,83
9	Material de Expediente	49,23
10	Telefone	280,90
11	Manutenção – layout, portas, ar-condicionado, material elétrico, material hidráulico, extintor, malote correios, carimbo, dedetização	2.613,89
12	Transporte	147,69
13	Vigilância	9.600,00
14	**Total**	**283.903,91**
15	Total mensal para todas as unidades	**5.678.078,10**
16	**Quantidade de Unidades**	**20**

As linhas 1 e 2, assim como na tabela 1, demonstram os gastos com custeio de pessoal, no caso de operação com servidores públicos. Mantendo-se as mesmas médias de remuneração e percentual de encargos apuradas anteriormente – R$ 3.006,90 e 34,94%, respectivamente – chegou-se aos valores dispostos nestas linhas.

Os demais gastos, entre as linhas 3 e 13, inclusive, são os gastos de custeio de operação da unidade e foram mantidos, para efeitos de estimativa, os mesmos da tabela 1. Ao final, na linha 14, pode-se observar o valor das despesas com a operação de uma Unidade em um mês e na linha 15 o valor estimado de gastos com as 20 unidades.

Para que se procedesse à comparação, os mesmos cálculos foram feito agora com a substituição do pessoal do Estado por profissionais contratados diretamente pelas OS. O resultado esta expresso na tabela 4.

Tabela 04 – Custo médio estimado de operação de uma Unidade Vapt Vupt sob gestão das Organizações Sociais.

	Item por unidade	**Custo Médio (R$)**
Linha		**Unidade OS**
1	Remuneração Servidor Público/Empregado (OS) por unidade – média de Servidores/Empregados	53.382,00
2	Encargos Servidor/Empregado (OS)	34.287,26
3	Água	531,15
4	Sistema de Gerenciamento de Atendimento	3.700,00
5	Energia	4.274,80
6	Limpeza	3.800,00
7	Link	1.820,00
8	Impressões	529,83
9	Material de Expediente	49,23
10	Telefone	280,90
11	Manutenção – layout, portas, ar-condicionado, material elétrico, material hidráulico, extintor, malote correios, carimbo, dedetização	2.613,89
12	Transporte	147,69
13	Vigilância	9.600,00
14	**Total**	**115.016,75**
15	Total mensal para todas as unidades	**2.300.335,04**
	Quantidade de Unidades	**20**

A tabela 4 apresenta as mesmas contas de custeio da tabela 3, agora com gastos de pessoal estimados para uma Organização Social. Os gastos com remuneração e encargos trabalhistas são aqueles que geram o impacto positivo na redução de custos desta modalidade de gestão.

Para efeitos de cálculo, adotou-se como salário médio dos empregados das OS o valor de R$ 1.400,00. Com relação aos encargos trabalhistas, o percentual a ser

aplicado sobre o montante da remuneração é de 64,23%, que diz respeito a todas as previsões legais contidas na CLT – férias, gratificação natalina, entre outros.

Assim, os gastos com remuneração e encargos são os apresentados nas linhas 1 e 2, respectivamente. Os demais gastos foram apresentados da linha 3 até a 13. Na linha 14 está descrito o valor estimado de operação de uma unidade em um mês e na linha 15 o valor total para 20 unidades, também em um mês.

A tabela 5 apresenta um comparativo entre os gastos da operação realizada diretamente pelo Estado e os gastos da operação realizada por OS.

Tabela 05 – Unidade Vapt Vupt gerida pelo Estado X Unidade Vapt Vupt gerida por OS (mês).

Item por unidade	**Custo Médio (R$)**	
	Unidade Pública	**Unidade OS**
Remuneração Servidor Público/Empregado (OS) por unidade – média de Servidores/Empregados	190.126,29	53.382,00
Encargos Servidor/Empregado (OS)	66.430,12	34.287,26
Água	531,15	531,15
Sistema de Gerenciamento de Atendimento	3.700,00	3.700,00
Energia	4.274,80	4.274,80
Limpeza	3.800,00	3.800,00
Link	1.820,00	1.820,00
Impressões	529,83	529,83
Material de Expediente	49,23	49,23
Telefone	280,90	280,90
Manutenção – layout, portas, ar-condicionado, material elétrico, material hidráulico,	2.613,89	2.613,89

extintor, malote correios, carimbo, dedetização		
Transporte	147,69	147,69
Vigilância	9.600,00	9.600,00
Total	**283.903,91**	**115.016,75**
Total mensal para todas as unidades	**5.678.078,10**	**2.300.335,04**
Quantidade de Unidades	**20**	**20**

Ainda com relação à vantajosidade econômica e financeira, foram elaborados cálculos para que se pudesse obter um valor unitário de gasto com atendimento, denominado Valor Por Atendimento (VPA). Este valor unitário serviu para que se pudesse tanto comparar o valor de um atendimento realizado na rede própria do Estado como o valor a ser realizado em uma unidade de OS.

Atualmente, com sua atual estrutura de gastos o Valor Por Atendimento da Rede Pública Própria é de cerca de R$ 15,57, com base no levantamento de dados baseado nos gastos de 2012. Estes cálculos estão detalhados na planilha anexa a esta justificativa.

No caso das 20 novas unidades, como não havia histórico de operação de Unidades Vapt Vupt nestas localidades, foi feita uma projeção de quantidade de atendimentos comparando-se a nova unidade com uma já existente. Esta comparação tomou como base a proximidade entre a população da cidade em que já existia operação do Vapt Vupt e a população da nova localidade.

Assim, por exemplo, a futura unidade de Formosa, cuja população com base no ultimo senso do IBGE é de cerca de 96.284, foi comparada à unidade de Itumbiara, cuja população, de acordo com o mesmo levantamento, é de 92.832. A densidade populacional serviu, assim, de ponto de partida para a estimativa de potencial de atendimentos das futuras unidades. Neste exemplo, Itumbiara realiza uma média de 29.895 atendimentos por mês e estimou-se cerca de 20.000 atendimentos/mês para Formosa.

Dessa forma foi possível estimar a quantidade de atendimentos para todas as novas unidades em um mês. Este valor serviu como base para que, uma vez apurados todos os gastos de uma nova unidade, seja ela operada pelo Estado ou pela OS, se pudesse chegar a um valor padronizado de comparação entre os dois tipos de operação.

O Valor Por Atendimento (VPA) obtido com a soma de todos os gastos das novas 20 unidades se fossem gerenciadas pelo Estado e dividindo-se este valor pela quantidade estimada de atendimentos foi de R$ 17,05. No caso de estas mesmas 20 unidades serem gerenciadas por OS, o valor de gastos divido pelos atendimentos será de R$ 6,91. Fica claro portanto, que de acordo com os cálculos realizados e disponíveis em detalhes na planilha anexa, o VPA da gestão por OS se mostra mais vantajoso para o Estado tanto em relação à abertura destas unidades com gestão direta do Poder Público, como em comparação com as Unidades Vapt Vupt já existentes e gerenciadas diretamente pelo Estado.

Estes dados estão consolidados na tabela 6.

Tabela 06 – VPA por tipo de gestão

Informações Gerais	**Unidade Pública 20 unidades**	**Unidade OS 20 unidades**	**Unidade Pública Rede Própria 2012**
Total de Servidores / Empregados (OS)	1.264	762	2.193
Total de Unidades	20	20	30
Custo Médio Anual (R$)	68.136.937,20	27.604.020,46	120.355.584,19
Total de Atendimentos Anual	3.996.000	3.996.000	7.730.885
VPA (valor por atendimento)	**R$ 17,05**	**R$ 6,91**	**R$ 15,57**

Isto posto, pode-se verificar que as despesas de custeio das novas unidades gerenciadas por OS tendem a sofrer uma redução considerável se comparadas aos atuais gastos do Governo ou mesmo se comparados à hipótese de abertura das 20 novas unidades diretamente pelo Estado.

Esta redução, segundo valores estimados, residirá no valor médio de remuneração e encargos dos empregados da OS se comparados aos das Unidades Vapt Vupt geridas pelo governo de Goiás.

Cabe ainda esclarecer que, de acordo com o marco legal que rege a delegação de serviços públicos às OS - em âmbito nacional e estadual - é garantido ao Poder Público a manutenção de uma política de *accountability* que, por um lado, obriga a Organização Social a ter uma política clara de gestão de recursos humanos e compras, inclusive com a obrigatoriedade de publicação de regimento interno sobre estes assuntos, e, por outro lado, garantem à Administração Pública a capacidade de verificação constante da gestão das OS, sempre tendo em vista a prevalência do interesse público.

2.2 Viabilidade Jurídica

O modelo de atuação do Estado pode ocorrer por meio direto ou indireto, sendo que, encontra-se na esfera de atuação do Administrador Público verificar a forma mais eficaz no atingimento das metas coletivas conclamadas pela sociedade.

No modelo indireto de atuação o Estado faz uso de seu instrumental jurídico para estimular a que os próprios particulares executem atividades de interesses públicos, seja através da regulação, com coercitividade, seja através do fomento, fazendo uso de incentivos e estímulos a comportamentos voluntários.

E é justamente com esse escopo, que o Estado de Goiás editou a Lei nº. 15.503/2005, alterada pela Lei nº. 17.858/2012, a qual prevê como requisito para qualificação das Organizações Sociais atuar essencialmente nas áreas de ensino, pesquisa científica, desenvolvimento tecnológico, proteção e preservação do meio

ambiente, cultura, saúde, assistência social e gestão de atendimento ao público; optando pelo fomento acompanhado de uma regulação intensa, através da colaboração público-privada, caso considerada em seu sentido *lato sensu*.

Assim, cabe aos agentes democraticamente eleitos a definição da proporção entre a atuação direta e a indireta, desde que, por qualquer modo, o resultado constitucionalmente fixado – a prestação dos serviços públicos – seja alcançado.

Há de se constar que, a organização social é uma qualificação, um título, que a Administração outorga a uma entidade privada, sem fins lucrativos, para que ela possa receber determinados benefícios do Poder Público (dotações orçamentárias, isenções fiscais etc.), para a realização de seus fins, que devem ser necessariamente de interesse da comunidade.

Nos termos da Lei Estadual nº. 15.503, de 28 de dezembro de 2005, alterada pela Lei Estadual nº. 17.858/2012, o Poder Executivo poderá qualificar como organizações sociais pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, cujas atividades sociais sejam dirigidas ao ensino, pesquisa científica, desenvolvimento tecnológico, proteção e preservação do meio ambiente, cultura, saúde, assistência social e gestão de atendimento ao público, atendidos os requisitos previstos nesse mesmo diploma.

O objetivo com a criação da figura das organizações sociais foi encontrar um instrumento que permitisse a transferência para as mesmas de certas atividades que vêm sendo exercidas pelo Poder Público e que melhor o seriam pelo setor privado, sem necessidade de concessão ou permissão.

Trata-se de uma nova forma de parceria, com a valorização do chamado terceiro setor, ou seja, serviços de interesse público, mas que não necessitam ser prestados pelos órgãos e entidades governamentais. Sem dúvida, há outra intenção subjacente, que é a de exercer um maior controle sobre aquelas entidades privadas que recebem verbas orçamentárias para a consecução de suas finalidades, mas que necessitam enquadrar-se numa programação de metas e obtenção de resultados.

Essas pessoas jurídicas de direito privado são aquelas previstas no Código Civil, sociedades civis, religiosas, científicas, literárias e até mesmo as fundações (art. 16, I). Podem já existir ou serem criadas para o fim específico de receberem o título de organização social e prestarem os serviços desejados pelo Poder Público. O que importa é que se ajustem aos requisitos da lei.

A Lei Estadual nº. 15.503/2005 consigna às Organizações Sociais a obrigação de atender aos seguintes requisitos básicos:

a) não podem ter finalidade lucrativa e todo e qualquer legado ou doação recebida deve ser incorporado ao seu patrimônio; de igual modo, os excedentes financeiros decorrentes de suas atividades;

b) finalidade de atuação nas áreas de ensino, pesquisa científica, desenvolvimento tecnológico, proteção e preservação do meio ambiente, cultura, saúde, assistência social e gestão de atendimento ao público;

c) possuir órgãos diretivos colegiados, com a participação de representantes do Poder Público e da comunidade;

d) publicidade de seus atos;

e) submissão ao controle do Tribunal de Contas dos recursos oficiais recebidos (o que já existe);

f) celebração de um contrato de gestão com o Poder Público, para a formação da parceria e a fixação das metas a serem atingidas e o controle dos resultados.

Submetendo-se a essas exigências e obtendo a qualificação de organização social, a entidade poderá contar com os recursos orçamentários e os bens públicos (móveis e imóveis) necessários ao cumprimento do contrato de gestão. Os bens ser-lhe-ão transferidos mediante permissão de uso e os recursos serão liberados de acordo com o cronograma de desembolso estabelecido no contrato de gestão. Mais ainda: é facultado ao Poder Executivo a cessão especial de servidor à organização social, com ônus para o órgão de origem.

O contrato de gestão é o instrumento jurídico básico dessa nova forma de parceria entre o setor público e o terceiro setor. Embora a lei denomine esse

instrumento de contrato, na verdade, trata-se de um acordo operacional entre a Administração e a entidade privada – acordo de direito público que mais se aproxima de um convênio, em que as partes fixam os respectivos direitos e obrigações para a realização de objetivos de interesse comum.

A eficácia do contrato de gestão está precisamente na possibilidade do exercício do controle de desempenho. Havendo indicadores objetivos de qualidade e produtividade, metas a serem alcançadas e prazos de execução, o Poder Público pode perfeitamente acompanhar os trabalhos da entidade privada e verificar a atuação de seus dirigentes, para tomar as providências cabíveis, que podem ir desde a substituição dos diretores (deve-se lembrar que os representantes do Poder Público e da comunidade constituem maioria absoluta no Conselho de Administração) até a cassação do título de organização social.

Nesse propósito quanto a viabilidade jurídica das Organizações Sociais o próprio Supremo Tribunal Federal já se manifestou quando julgamento da neste pleito:

> Em suma, portanto, do próprio regime jurídico constitucional de tais atividades se extrai que as Organizações Sociais, quando se dirigem “ao ensino, à pesquisa científica, ao desenvolvimento tecnológico, à proteção e preservação do meio ambiente, à cultura e à saúde” (art. 1º, caput, da Lei), não atuam por força do contrato de gestão ou por qualquer espécie de delegação, mas sim por direito próprio. A rigor, a Lei das Organizações Sociais não delega, no sentido próprio do termo, serviços públicos, o que torna a matéria fora do âmbito normativo do art. 175 CF. O que a Lei em causa pretendeu promover, muito pelo contrário, foi somente a instituição de um sistema de fomento, de incentivo a que tais atividades fossem desempenhadas de forma eficiente por particulares, através da colaboração público-privada instrumentalizada no contrato de gestão.

Desse modo, a viabilidade jurídica da colaboração público-privada entre o Estado e as Organizações Sociais na gestão de atendimento ao público está configurada. Não se vislumbra a renúncia por parte do Poder Público aos seus deveres constitucionais de atuação na área de *gestão de atendimento ao público*, mas apenas colocou-se em prática uma opção válida por intervir de forma indireta para o cumprimento de tais

deveres, através do fomento e da regulação. Na essência, preside a execução deste programa de ação a lógica de que a atuação privada será mais eficiente do que a pública em determinados domínios, dada a agilidade e a flexibilidade que dominam o regime de direito privado.

3. LOCALIDADES E DEMANDA SOCIAL

O procedimento pretende, para o cumprimento do objeto neste projeto básico descrito, selecionar entidade(s) qualificada(s) como Organizações Sociais. Desse modo, cada uma delas deverá desempenhar suas atividades para com 10 (dez) unidades dos “VAPT VUPT”, num total de 20 (vinte) unidades divididas em 02 (dois) lotes.

Abaixo é apresentada duas planilhas, divididas em “Lote 1” e “Lote 2”, contendo as cidades/localidades cujas unidades são objeto deste procedimento, e, respectivamente, a “demanda projetada de atendimentos”, a “quantidade estimada de funcionários” prevista para o desenvolvimentos dos trabalhos a serem realizados, bem como o “dimensionamento estimado mínimo” de espaço para cada unidade. Ressalta-se que, cada OS poderá disputar a gestão de apenas um dos Lotes, sendo vedada a gestão por uma única OS dos dois Lotes em disputa.

Lote 1:

Cidade	Demanda projetada de atendimentos	Quantidade Estimada de Funcionários	Dimensionamento estimado mínimo
Goiânia 1	66.000	93	800 m^2
Formosa	20.000	40	800 m^2
Planaltina	13.000	34	800 m^2
Santo Antônio do Descoberto	13.000	33	500 m^2
Cidade Ocidental	10.000	30	500 m^2
Goiatuba	7.000	26	300 m^2
Iporá	7.000	26	300 m^2

Minaçú	6.000	26	300 m^2
Pires do Rio	6.000	26	300 m^2
Pirenópolis	4.000	26	300 m^2

Lote 2

Cidade	Demanda projetada de atendimentos	Quantidade Estimada de Funcionários	Dimensionamento estimado mínimo
Goiânia 2	66.000	93	800 m^2
Aparecida de Goiânia	35.000	68	800 m^2
Anápolis	30.000	55	500 m^2
Inhumas	10.000	30	500 m^2
Cristalina	10.000	26	300 m^2
Goianira	7.000	26	300 m^2
Uruaçú	7.000	26	300 m^2
Padre Bernardo	6.000	26	300 m^2
São Luiz de Montes Belos	6.000	26	300 m^2
Cidade de Goiás	4.000	26	300 m^2

As demandas expostas acima para cada UNIDADE foram estimadas com base no número de habitantes de cada localidade em comparação com a demanda das Unidades Fixas já existentes, que servirão tão somente como referência para o dimensionamento dos componentes da solução proposta.

Deve-se levar em conta que alguns dos serviços ofertados nos VAPT VUPT têm sua demanda afetada em meses específicos em decorrência de sazonalidades (emissão de carteiras de identidade, emissão de passaportes, emissão de títulos de eleitor, etc.) e que, portanto, a OS deverá prever a possibilidade de aumento tanto de quadro de pessoal como de equipamentos em momentos específicos.

4. DISCRIMINAÇÃO DAS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS

A solução global a ser empregada pela Organização Social que apresentar a melhor proposta para GERIR, OPERACIONALIZAR, ADEQUAR, REALIZAR A MANUTENÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS das Unidades de Atendimento ao Cidadão, em cada um dos lotes objeto deste procedimento, deverá ser executada com base os documentos do Sistema de Gestão do Vapt Vupt (SGVV), contemplando os seguintes macro-módulos funcionais e operacionais:

4.1 Administração Local da Unidade

Responsável pelos procedimentos de inicialização e finalização diárias, administração de recursos materiais e humanos da UNIDADE, segurança de suas dependências e lógica de acesso aos sistemas computacionais disponíveis, além da manutenção da infraestrutura básica, de forma a assegurar a excelência dos serviços a serem prestados ao CIDADÃO.

4.2 Gerenciamento Local

Para a execução do gerenciamento do atendimento na UNIDADE em termos de intervenção nos atendimentos quando necessário, orientação aos ATENDENTES, apoio na orientação aos REQUERENTES e análise dos tempos e da qualidade dos atendimentos.

Esses macro-módulos deverão estar integrados entre si, de forma a garantir o sincronismo de informações e assegurar o pleno atendimento ao CIDADÃO com qualidade.

4.3 Solução em Nível Central

Em nível central, a solução deverá contemplar os seguintes macro-módulos funcionais e operacionais:

4.3.1 Gerenciamento de Processos

Com acompanhamento da dinâmica dos serviços prestados nas UNIDADES, manutenção dos parâmetros dos indicadores de resultados, procedimentos de triagem e fluxos operacionais dos serviços devidamente atualizados de acordo com sua dinâmica em consonância com o Sistema de Gestão do Vapt Vupt as diretrizes da SEGPLAN.

4.3.2 Gerenciamento De Sistemas

Com o cadastramento dos USUÁRIOS dos sistemas informatizados das UNIDADES, em todos os níveis hierárquicos, incluindo dados pessoais e biográficos e a respectiva definição de níveis de acesso aos sistemas computacionais de acordo com as funções de cada um.

4.3.3 Gerenciamento Global

Para análise e consolidação dos parâmetros de desempenho operacional relativamente a todos os serviços prestados nas UNIDADES. Dos custos operacionais incorridos em cada uma delas e global, registro e tratamento de ocorrências, análise e avaliação do comportamento da demanda e da qualidade dos serviços prestados, com desencadeamento das ações pertinentes em casos de desvios além dos níveis estabelecidos e, também, de controle de estoques de materiais local e sua consolidação em nível central.

4.4 Central de Atendimento ao Cidadão / CAC

Poderá o Governo de Goiás solicitar à OS a adequação, operação e manutenção de uma Central de Atendimento ao Cidadão (CAC) para prestação de informações e agendamento prévio de atendimento nas UNIDADES VAPT VUPT, mediante condições técnicas, funcionais, operacionais e econômico-financeiras a serem definidas à época.

4.5 Escopo Básico de Fornecimento da Organização Social

O escopo básico da prestação de serviço a compor a solução global integrada a ser adequada, operacionalizada e mantida pela Organização Social, ao longo do período do CONTRATO DE GESTÃO deverá agregar todos os recursos materiais, humanos, administrativos, gerenciais e econômico-financeiros necessários, bem como abranger a execução de todos os serviços técnicos, operacionais e gerenciais pertinentes, visando ao completo e pleno atendimento às especificações contidas neste documento, ora definidas.

Outros itens poderão ser incluídos no escopo da prestação de serviço, de acordo com a solução proposta a ser adequada pela Organização Social.

A SEGPLAN poderá solicitar, ao longo do período do CONTRATO DE GESTÃO, a adequação e manutenção de infraestrutura específica de captura eletrônica de imagens biométricas, a serem utilizadas no atendimento aos REQUERENTES de documentos oficiais de identificação, cabendo, neste caso, os devidos ajustes contratuais.

4.6 Serviços Disponíveis para O Cidadão

Os serviços a serem disponibilizados aos cidadãos nas UNIDADES VAPT VUPT estão discriminados no ANEXO I - Órgãos e Serviços deste documento.

Além da grade de serviços constante no ANEXO I, a UNIDADE VAPT VUPT deverá contar também com Ouvidoria, um canal de comunicação direto e permanente entre o CIDADÃO, “OS” e a SEGPLAN, destinada a recepcionar as manifestações dos USUÁRIOS com relação ao tratamento recebido nas UNIDADES VAPT VUPT e lhes encaminhar as respostas após o devido tratamento.

A grade de serviços e o seu detalhamento operacional em cada UNIDADE serão definidos durante a etapa de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO.

Para efeito de dimensionamento, deverá ser considerado que:

a) Cada serviço é acessado por intermédio da respectiva estação de atendimento, fazendo uso de sistema(s) fornecido(s) pelos ÓRGÃOS PARCEIROS ou acesso via *Web*;

b) A responsabilidade pela instalação do(s) sistema(s) de acesso aos atendimentos será de cada ÓRGÃO PARCEIRO cabendo à SEGPLAN, por meio da Superintendência de Tecnologia da Informação, a intermediação junto a estes órgãos, o que deverá ser ajustado durante a etapa de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO;
c) As configurações mínimas das estações de trabalho que constam deste documento deverão ser consideradas como suficientes para o acesso a todos os serviços de um ÓRGÃO, independentemente do número de serviços prestados;
d) Eventuais inadequações serão resolvidas durante a etapa de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO.

O Governo de Goiás poderá instalar nas UNIDADES geridas por “OS” totens de auto-atendimento para acesso aos serviços disponíveis em seu sítio e/ou de seus parceiros, sendo o único responsável pela aquisição, adequação e gestão de suprimentos, cabendo à OS apenas disponibilizar um funcionário para orientar os cidadãos na utilização do equipamento. A “OS” deverá prever a estrutura de instalação deste equipamento preferencialmente em local que anteceda à sala de espera e não prejudique a circulação de pessoas.

4.7 Classificação dos Serviços

Os serviços a serem prestados nas UNIDADES VAPT VUPT estarão disponíveis durante todo o seu horário de funcionamento e poderão ser públicos (federal, estadual e municipal) ou privados (copiadora, serviços bancários, lanchonetes, etc.).

De modo geral, os serviços poderão ser disponibilizados da seguinte forma:

a) Dispor de estação(ões) de trabalho de acesso aos sistemas dos órgãos e de operação dos sistemas e ferramentas específicos do atendimento e telefone;
b) Dispor de impressora laser/matricial em rede, ou não, e respectivos insumos;
c) Se necessário, dispor de dispositivos adicionais de captura de informações biométricas integrados à estação de trabalho;

d) A chamada da senha, o início do atendimento e a finalização do atendimento será comandada pelo Atendente diretamente na estação de trabalho.

4.8 Órgãos e Serviços

A tabela do ANEXO I apresenta a relação de ÓRGÃOS PARCEIROS e seus principais serviços, que poderão estar presentes nas UNIDADES VAPT VUPT. Deve-se esclarecer que este rol é exemplificativo, podendo ser ampliado, reduzido ou adaptado de acordo com a realidade de cada nova UNIDADE.

4.9 Atendimento ao Cidadão na Unidade Vapt Vupt

Devem ser observados requisitos mínimos no processo de atendimento ao cidadão nas UNIDADES VAPT VUPT e dos respectivos procedimentos a serem executados na operação diária.

O processo de atendimento ao cidadão compreende os seguintes procedimentos:

a) Na área de **recepção e triagem**:

I) Prestação de informações;

II) Identificação do serviço;

III) Verificação/conferência de documentação necessária;

IV) Emissão de senha de atendimento;

V) Avaliação da satisfação do usuário (em equipamento apropriado).

b) Na área de **atendimento**:

I) Chamada de senha;

II) Início de atendimento (no guichê);

III) Identificação do serviço (no guichê);

IV) Execução dos serviços (no guichê);

V) Finalização de atendimento (no guichê);

VI) Avaliação da satisfação do usuário (no guichê).

Os procedimentos acima listados são detalhados nos itens a seguir, agrupados de acordo com o local físico da UNIDADE onde são aplicados.

4.9.1 Na Recepção e Triagem

A prestação de informações constitui-se no primeiro atendimento ao CIDADÃO que recorre à UNIDADE VAPT VUPT.

O Orientador de Atendimento deverá prestar as informações específicas sobre a UNIDADE, os serviços disponibilizados e a documentação necessária. Deverá identificar qual o serviço desejado e se o REQUERENTE dispõe de todos os pré-requisitos para solicitá-lo com o suporte da documentação do SGVV.

Caso o REQUERENTE não apresente todos os pré-requisitos necessários, o Orientador de Atendimento deverá esclarecê-lo sobre os itens a providenciar para que retorne à UNIDADE.

Atendidos os pré-requisitos, o Orientador de Atendimento deverá emitir a senha de acordo com o órgão e com a condição do REQUERENTE (atendimento normal ou preferencial), entregá-la ao REQUERENTE e orientá-lo para onde se dirigir para aguardar o atendimento, quando for o caso.

O Orientador de Atendimento deve solicitar que o requerente faça a avaliação de seu atendimento em equipamento específico para esta finalidade antes que ele se dirija à sala de espera.

4.9.2 Na Área De Espera Para Atendimento

O REQUERENTE de serviços deverá aguardar na área de espera a chamada de sua senha nos painéis eletrônicos.

O Supervisor de Atendimento, que deverá monitorar o fluxo de atendimento, é o responsável por prestar esclarecimentos aos REQUERENTES que estiverem na área de espera quando ocorrerem problemas na operacionalização do atendimento.

Após a chamada, o REQUERENTE deverá se encaminhar para o GUICHÊ DE ATENDIMENTO indicado e apresentar para o Atendente a sua senha e a documentação necessária.

4.9.3 No Guichê de Atendimento

Ao receber a senha do REQUERENTE, o Atendente inicia o processo pelo Sistema de Gestão de Atendimento, habilitando o início do atendimento.

Habilitado o início do atendimento, o Atendente deverá solicitar ao REQUERENTE os dados e/ou documentos que constituem os pré-requisitos para a prestação do serviço e em seguida acessar a(s) tela(s) do serviço a ser prestado. O procedimento associado ao serviço deverá, então, ser realizado pelo Atendente até a sua conclusão.

Terminado o procedimento, o Atendente deverá entregar, se for o caso, o documento gerado ou o protocolo, dependendo do serviço, e em seguida solicitar ao REQUERENTE a avaliação da qualidade do serviço prestado por meio do terminal de avaliação localizado no próprio GUICHÊ DE ATENDIMENTO.

Após a avaliação e conclusão do ATENDIMENTO, o Atendente deve finalizá-lo no sistema. Assim, o GUICHÊ DE ATENDIMENTO estará habilitado para nova chamada de senha. Atendimentos não finalizados não estarão sujeitos à avaliação de qualidade dos serviços.

4.10 Emissão de Documentos Oficiais

A OS poderá vir a ser responsável pela emissão de Documentos Oficiais nas UNIDADES VAPT VUPT, obedecendo, nestes casos, aos seguintes requisitos:

a) Desde que seja autorizado pelo ÓRGÃO PARCEIRO. Caso não seja, o órgão deverá disponibilizar servidores para realização do serviço;

b) Os espelhos para a emissão dos documentos serão fornecidos pelo ÓRGÃO PARCEIRO em lotes a serem dimensionados pela OS durante a etapa de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO.

A OS poderá ser responsável pela adequação dos sistemas que gerencimento da impressão, controle de qualidade, armazenamento de documentos prontos e expedição dos documentos emitidos e pelos procedimentos associados, além da guarda segura e controle de utilização dos espelhos.

Os detalhes da emissão de documentos oficiais serão esclarecidos durante a etapa de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO e terão como premissa, se for o caso, a supervisão constante pelos representantes dos órgãos e entidades públicas legalmente encarregadas da produção dos documentos.

A emissão de documentos de que trata este item não implicará na delegação de atividade de competência legal exclusiva do Poder Público.

4.11 Administração da Unidade Vapt Vupt

A administração das UNIDADES VAPT VUPT compreende atividades, procedimentos, rotinas, intervenções, avaliações, providências, enfim, todas as ações da OS no sentido de manter sua operação:

a) Com todos os itens de infraestrutura em plenas condições operacionais ao longo da duração do período do CONTRATO DE GESTÃO, de acordo os níveis de serviços estabelecidos;

b) Dentro de, ou excedendo, os padrões estabelecidos de atendimento ao cidadão;

c) De acordo com os padrões de segurança estabelecidos para os USUÁRIOS, servidores do Estado, empregados da OS e infraestrutura;

d) Em estrita observância às restrições legais aplicáveis, particularmente no que se refere à legislação trabalhista;

e) De acordo com os padrões estabelecidos no SISTEMA DE GESTÃO DO VAPT VUPT;

f) De acordo com a legislação vigente (federal, estadual e municipal).

4.12 Inicialização e Finalização Diárias

Cada uma das UNIDADES VAPT VUPT deverá passar, diariamente, por um processo de inicialização antes da abertura para as operações diárias e de finalização, ao término dessas operações.

O objetivo desses processos é garantir que todas as condições operacionais e organizacionais sejam diariamente mantidas ao longo do CONTRATO DE GESTÃO.

4.12.1 Inicialização Diária

Antes da abertura de cada UNIDADE VAPT VUPT, deverão ser desencadeados processos de verificação das suas condições operacionais e organizacionais e de organização e despacho de documentos, de forma a garantir que todos os requisitos essenciais de operação estejam atendidos e que o processo de atendimento diário transcorra sem perturbações.

Esses processos deverão abranger, no mínimo, os seguintes procedimentos:

a) Verificação da suficiência de recursos humanos, objetivando garantir a sua disponibilidade de acordo com a estrutura de cada UNIDADE. No caso de detecção de alguma inadequação, medidas de contingência deverão ser adotadas de forma a garantir o atendimento em até 01 (uma) hora de sua abertura. Para tanto, a OS deverá manter relação de pessoal disponível em quantidade suficiente para atender plenamente ao tempo máximo de resolução de eventual contingência ora especificado.

b) Verificação da adequabilidade dos recursos materiais, objetivando garantir que todos os materiais de consumo, tanto para a execução dos atendimentos quanto para o funcionamento da UNIDADE, estejam disponíveis e nas quantidades adequadas. No caso de detecção de alguma inadequação, medidas de contingência deverão ser adotadas de forma a garantir as condições ideais de operação em até 1 (uma) hora da abertura.

c) Verificação do funcionamento da infraestrutura, visando garantir que não só os equipamentos e dispositivos envolvidos no atendimento a REQUERENTES estejam plenamente operacionais, como também os demais itens de infraestrutura como iluminação, torneiras, descargas, assentos, portas, vidros, ar condicionado, etc. estejam

em condições normais de uso. No caso de detecção de alguma inadequação, medidas de contingência deverão ser adotadas de forma a garantir o pleno funcionamento de todos os dispositivos e equipamentos envolvidos no atendimento em até 2 (duas) horas da abertura da UNIDADE e/ou o saneamento de problema de algum dos demais itens de infraestrutura em até 4 (quatro) horas da abertura.

d) Problemas de infraestrutura que não possam ser sanados dentro dos limites acima estabelecidos deverão ser avaliados conjunta e imediatamente com a SEGPLAN, por meio da Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Público, para identificação de responsabilidades e adoção das medidas emergenciais cabíveis.

e) Inicialização de todos os acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais antes da abertura da UNIDADE, com alocação do pessoal de operação nos respectivos postos de trabalho.

f) Verificação da disponibilidade e condições de uso das canetas do balcão de preenchimento de formulários de manifestação.

g) Constatação do recolhimento no dia anterior dos formulários de manifestação.

h) Verificação das condições de limpeza e higiene, visando a garantir a entrada em funcionamento diário da UNIDADE com todas as condições mínimas necessárias.

Os resultados da aplicação desses procedimentos e de outros que a OS entenda necessários para a garantia das condições normais da operação diária deverão ser registrados diariamente e disponibilizados para a fiscalização.

4.12.2 Finalização Diária

Após o encerramento do atendimento ao público, deverão ser executados procedimentos relativos à finalização da operação diária cujos objetivos são encerrar de forma organizada as atividades do dia e preparar a UNIDADE para o próximo dia de operação.

Esses procedimentos deverão, no mínimo, contemplar:

a) Avaliação dos trabalhos do dia, conduzida pelo Coordenador da Unidade ou equivalente, e que se destina a identificar e resolver possíveis problemas operacionais

ocorridos, bem como avaliar o desempenho do atendimento ao público. O procedimento de execução dessa atividade deverá ser idealizado de forma a permitir o real diagnóstico do desempenho e dos problemas ocorridos e a tomada de providências que se fizerem necessárias para evitar problemas recorrentes e/ou desempenho abaixo do esperado.

b) Planejamento do dia seguinte, objetivando identificar eventuais atividades específicas a serem executadas, decorrentes de algum tipo de condição anormal previamente identificada, tal como falta de luz programada, aumento anormal da demanda prevista, pane no sistema de refrigeração, etc. Tais atividades deverão ser consideradas e tratadas no processo de inicialização diária do dia útil seguinte.

c) Verificação de estoques, compreendendo a checagem dos níveis de materiais de consumo para detecção de eventuais necessidades emergenciais, as quais deverão ser processadas na inicialização do dia útil seguinte.

d) Identificação de problemas de infraestrutura, abrangendo a coleta e processamento de informações prestadas pelo pessoal de operação que relatem falhas verificadas durante a operação.

e) As eventuais providências de manutenção a serem tomadas deverão ser detalhadamente identificadas, registradas e repassadas para tratamento durante a inicialização diária no dia útil seguinte.

f) Recolhimento dos formulários de manifestação preenchidos durante o dia.

A sistemática de organização é de responsabilidade da OS e os resultados da aplicação desses procedimentos e de outros que a OS entenda como necessários para a garantia do fechamento organizado da operação diária deverão ser registrados diariamente e disponibilizados para a fiscalização.

4.13 Administração de Recursos Operacionais

Os recursos operacionais a serem alocados pela “OS” deverão ser administrados segundo as melhores práticas no que tange à gestão de recursos, de forma a contribuir

para a consecução do principal foco das UNIDADES VAPT VUPT: **a excelência no atendimento ao CIDADÃO.**

4.14 Distribuição de Responsabilidades

O quadro de recursos humanos de cada UNIDADE VAPT VUPT contará com funcionários da “OS” e com servidores públicos, de acordo com as exigências de cada serviço prestado ao CIDADÃO.

O desempenho das responsabilidades relativas à delegação de competências legais exclusivas do Poder Público será exercido por servidores públicos que serão relacionados na fase de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO.

A responsabilidade da ***infraestrutura básica*** (mesas, cadeiras, armários, ar condicionado, linha telefônica, link de internet, aparelho de telefone, lixeira, material de escritório, etc), inclusive para os servidores públicos alocados nas UNIDADES serão de responsabilidade da “OS”.

A “OS” caberá administrar os recursos por ela alocados de acordo com os requisitos aqui estabelecidos.

Quanto aos serviços prestados por mão de obra alocada nos órgãos presentes na UNIDADE, a “OS” se restringirá a identificar, por intermédio das ferramentas de Gestão do Atendimento, se algum serviço está fora dos padrões estabelecidos em termos de qualidade e desempenho, bem como a comunicar o fato à SEGPLAN, para que se definam junto ao ÓRGÃO PARCEIRO as medidas cabíveis.

Nos casos de serviços prestados por mão de obra contratada pela “OS” para atendimento nos órgãos presentes na UNIDADE, esta deverá identificar, por intermédio das ferramentas de Gestão do Atendimento, se algum serviço está fora dos padrões estabelecidos em termos de qualidade e desempenho e tomar as medidas cabíveis para eventual correção, comunicando o fato à SEGPLAN, para que se definam junto ao ÓRGÃO PARCEIRO as medidas cabíveis.

O dimensionamento pela “OS” dos recursos para a execução dos atendimentos e demais atividades sob sua responsabilidade deverá levar em consideração todos os requisitos estabelecidos neste documento.

4.15 Segurança Física

As UNIDADES VAPT VUPT serão dotadas de recursos de segurança em três níveis: vigilância armada, vigilância eletrônica e controle de acesso/ponto eletrônico.

4.15.1 Vigilância Armada

Os serviços de vigilância deverão estar de acordo com a legislação aplicável vigente (em especial a Lei nº 7.102, de 20/06/83, alterada pela Lei nº 8863, de 28/03/94, Lei nº 9017, de 30/03/95 e Lei 11.718 de 29/06/2008, regulamentada pelos Decretos nº 89.056, de 24/11/83, e 1592, de 10/08/95, bem como Portarias DPF 992, de 25/10/95 alterada pela Portaria DPF n.º 277, de 13.04.98 e MJ 893, de 02/12/87 e Portaria DPF n.º 891 de 12.08.99).

Deverá ser exercida por vigilantes registrados, devidamente uniformizados por todo período de funcionamento da UNIDADE.

4.15.2 Vigilância Eletrônica

Cada UNIDADE VAPT VUPT deverá dispor de sistema digital de vigilância eletrônica, composto por câmeras de vigilância, sensores de presença e central de monitoramento.

O projeto de alocação de câmeras deverá ser elaborado de forma que sejam cobertos pelo(s) campo(s) de visualização da(s) câmera(s), no mínimo, as seguintes áreas da UNIDADE VAPT VUPT:

a) Entrada da Unidade;

b) Recepção e triagem;

c) Sala de espera;

d) Todos os guichês de atendimento;

e) Local de armazenamento de materiais de consumo e especializados;

f) Sala da administração da UNIDADE;

g) Sala(s) de supervisão e/ou retaguarda, quando existir na UNIDADE;

h) Banco;

i) Corredores eventualmente existentes.

O projeto de distribuição das câmaras deverá ser aprovado pela SEGPLAN, por meio da Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Público.

As características técnicas das câmeras deverão permitir a visualização de eventos e identificação de pessoas nas condições de luminosidade existentes na Unidade ao longo das vinte e quatro horas do dia.

As câmeras deverão estar conectadas a uma central de monitoramento na UNIDADE com capacidade de mostrar simultaneamente em tela as imagens de todas as câmeras e gravar as imagens capturadas em até 30 quadros por segundo. Além disso, deverá ser disponibilizado acesso via *Web* para a unidade gestora do Governo.

A central de monitoramento deverá ter capacidade de armazenamento digital de imagens de todas as câmeras por, no mínimo, 30 dias, além de permitir a seleção de imagens armazenadas para gravação permanente.

O monitoramento das câmeras na central de monitoramento deverá cobrir todo o período em que houver movimento na UNIDADE, ou seja, o horário de expediente acrescido da inicialização e finalização diárias.

4.15.3 Controle de Acesso e Ponto Eletrônico

As UNIDADES VAPT VUPT deverão ser dotadas de controle de acesso para todos os profissionais ali alocados, inclusive terceirizados, por meio de sistema de ponto eletrônico para funcionários.

Os crachás dos funcionários deverão ser personalizados com foto e dados biográficos para assegurar a identificação quando do acesso às suas dependências e respectivas áreas restritas.

O ponto eletrônico deverá apresentar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

a) Permitir várias faixas de horário de trabalho;

b) Emitir relatórios de freqüência e ocorrências (atrasos, faltas, hora extra, falta de marcação, férias, licenças);

c) Permitir o registro de faltas justificadas, injustificadas e abonadas;

d) Permitir a compensação de horas para saídas antecipadas ou entradas atrasadas;

e) Permitir trabalhar com banco de horas;

f) Permitir a personalização de relatórios.

4.16 Gerenciamento da Unidade Vapt Vupt

Cada UNIDADE VAPT VUPT, do ponto de vista de gerenciamento, é uma unidade autônoma que deverá buscar a maximização do atendimento de acordo com os padrões estabelecidos e atingir ou exceder os índices de desempenho firmados em contrato.

Dessa forma, o gerenciamento de uma UNIDADE VAPT VUPT, em termos de objetivos, é dividido em dois tipos:

a) gerenciamento do atendimento;

b) gerenciamento global.

4.16.1 Gerenciamento do Atendimento

O atendimento a REQUERENTES de serviços dentro dos padrões e operando segundo os índices de desempenho estabelecidos é o principal objeto da adequação de UNIDADES VAPT VUPT pelas ORGANIZAÇÕES SOCIAIS e, como tal, requer um gerenciamento específico cujo objetivo é manter esse atendimento operando com qualidade.

O atendimento, do ponto de vista de gerenciamento, é constituído de quatro etapas:

a) 1ª etapa: desde a chegada do REQUERENTE à recepção e triagem até a obtenção da senha de atendimento, situação esta em que deve ser solicitada a avaliação do

atendimento recebido. No caso de finalização do atendimento sem a emissão de senha, não haverá avaliação;

b) 2ª etapa: desde a obtenção da senha até a chamada para o atendimento;

d) 3ª etapa: desde a chamada da senha até o recebimento pelo REQUERENTE de informações solicitadas, documentação ou protocolo, produtos do atendimento;

c) 4ª etapa: desde o recebimento do produto até a finalização do atendimento no sistema, situação esta em que se deve solicitar a avaliação do atendimento recebido.

As principais variáveis gerenciáveis nessas quatro etapas que afetam diretamente o REQUERENTE são: a orientação correta aos REQUERENTES de serviços, a administração de filas, o atendimento preferencial, o tempo de atendimento e a qualidade do atendimento. O gerenciamento do atendimento, portanto, estabelece os requisitos essenciais para a administração correta dessas variáveis.

4.17 Análise das Manifestações dos Clientes

O registro de manifestações por meio da Ouvidoria é uma opção do REQUERENTE, que poderá fazer uso de formulário específico a ser preenchido e depositado em local destinado a esta finalidade. O CIDADÃO poderá ainda registrar sua manifestação por meio de atendimento presencial, e-mail, telefone ou site da Ouvidoria da SEGPLAN.

O Orientador de Atendimento ou o Atendente deverão informar ao REQUERENTE sobre os canais de comunicação disponibilizados pela SEGPLAN.

Caso o REQUERENTE opte pelo preenchimento do formulário, este deverá ser fornecido junto com as orientações de como preenchê-lo e onde depositá-lo.

Cada UNIDADE VAPT VUPT deverá ter um local específico para o preenchimento de formulários, dotado de bancada com capacidade para uso simultâneo de até dois REQUERENTES, composto com canetas presas por corrente e acoplado a uma urna. O balcão deverá dispor de orientação clara ao requerente sobre onde depositar o formulário preenchido e as urnas serão abertas diariamente para a coleta de formulários, durante a finalização diária da unidade.

As manifestações deverão ser transcritas para o formulário eletrônico no site da SEGPLAN juntamente com o pré-tratamento dado pela coordenação da UNIDADE.

4.18 Administração De Filas

4.18.1 Orientação aos Requerentes

Todo e qualquer USUÁRIO de uma UNIDADE VAPT VUPT deverá ter acesso às informações que o orientem na realização dos serviços requisitados.

A orientação aos REQUERENTES deverá estar presente em cada UNIDADE VAPT VUPT das seguintes formas:

a) Sinalização visual, indicando as opções de movimentação dentro da UNIDADE;

b) Atendimento na Recepção e Triagem, onde o REQUERENTE poderá obter qualquer tipo de informação relativa à UNIDADE e indicação dos serviços disponíveis. Na triagem o REQUERENTE será informado sobre o ATENDIMENTO para cada tipo de serviço que deseje utilizar e seus pré-requisitos.

4.18.2 Controle de Senhas

O controle de senhas deverá ser a principal ferramenta de administração de filas nas UNIDADES VAPT VUPT.

Para tanto, cada uma delas deverá dispor de sistema eletrônico de gestão do atendimento por senhas, centralizado na Recepção e Triagem, onde essas senhas serão emitidas.

Todo REQUERENTE que demande um ou mais serviços na UNIDADE VAPT VUPT deverá receber senha de atendimento na Recepção e Triagem.

O sistema de gestão do atendimento por senhas deverá ser composto por um servidor de controle, dispensadores de senhas junto à Recepção e Triagem, por painéis eletrônicos de chamadas de senhas a partir dos guichês de atendimento e televisores LCD de 42 de polegadas.

Cada GUICHÊ DE ATENDIMENTO deverá estar equipado para permitir o registro da chegada do REQUERENTE, de posse da senha chamada, ou a sua desistência.

A solução VAPT VUPT proposta poderá contemplar o atendimento de vários serviços em um único GUICHÊ. Alguns detalhes relacionados à configuração da senha e do painel de senha serão definidos durante a OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO.

4.18.3 Instruções aos Coordenadores de Unidade, Supervisores de Atendimento, Apoios Administrativo e ee Informática, Orientadores de Atendimento e Atendentes

Os colaboradores das UNIDADES VAPT VUPT deverão receber treinamento adequado para desempenhar suas funções em seus postos de trabalho.

No entanto, é previsível a necessidade de orientação aos mesmos em certos casos não previstos ou mesmo em procedimentos que já tenham sido abordados nos treinamentos.

Dessa forma, será necessário que sejam disponibilizadas soluções de comunicação interna e de acesso a Procedimentos e Instruções de Trabalho do SGVV que agilizem a realização do atendimento.

4.19 Análise dos Tempos e da Qualidade de Atendimento

Os tempos de atendimento serão controlados pelo sistema de atendimento por senhas e deverão ser analisados diariamente de forma a identificar desvios médios e pontuais nos tempos esperados.

Essa análise deverá abranger, para cada ORGÃO PARCEIRO presente na UNIDADE VAPT VUPT:

a) Tempo médio diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual dos atendimentos a REQUERENTES na UNIDADE;

b) Tempo médio de atendimento por guichê e por Atendente, diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual;

c) Tempo mínimo e máximo de atendimento verificado no mês, por guichê e por Atendente;

d) Tempo médio de espera por órgão, diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual;

e) Tempo mínimo e máximo de espera verificado no mês, por órgão;

f) Número de desistências de atendimento diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual.

g) Índice de satisfação do pré-atendimento diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual;

h) Índice de satisfação do atendimento diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual;

i) Percentual de pesquisas de satisfação aplicadas, registrado na relação entre clientes atendidos e avaliações computadas, diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual.

Para a verificação da qualidade do atendimento, cada UNIDADE VAPT VUPT deverá ser dotada de sistemática e ferramenta de registro de avaliação dos serviços pelos REQUERENTES, que associados às informações acima especificadas, comporão a base de análise da qualidade do ATENDIMENTO.

A ferramenta de registro de avaliação dos serviços deverá ser composta por dispositivos específicos, localizados na Recepção e Triagem e em cada GUICHÊ DE ATENDIMENTO, integrados a um computador específico para esse fim.

Os dispositivos de registro de avaliação de serviços deverão apresentar 5 opções de avaliação, do tipo “ótimo”, “bom”, “regular” e “ruim”.

O registro de avaliação de serviços deverá ser feito pelo Orientador, no caso da avaliação da Recepção e Triagem e pelo Atendente ao final do ATENDIMENTO.

4.20 Análise do Desempenho dos Colaboradores

O Coordenador de Unidade e o Supervisor de Atendimento devem acompanhar diariamente o desempenho individual dos colaboradores e sendo verificado baixo

desempenho ou postura inadequada, deverão ser tomadas medidas para que a qualidade do atendimento não seja prejudicada. As ações tomadas deverão ser registradas nos sistemas de controle e disponibilizadas à SEGPLAN sempre que solicitadas.

4.21 Atendimento Preferencial

O atendimento preferencial será realizado de acordo com a legislação vigente (Lei Federal 10.048/00).

As UNIDADES VAPT VUPT deverão estar adaptadas para, sem necessidade de ajuda, permitir o acesso a todas as suas dependências de pessoas portadoras de necessidades especiais, abrangendo rampas de acesso, adequação de sanitários, adaptação de mobiliário, vagas exclusivas em estacionamento (se aplicável), obras civis imprescindíveis ao acesso e locomoção dessas pessoas e demais itens estabelecidos nas normas ABNT aplicáveis.

O atendimento preferencial inicia-se com a emissão de senhas prioritárias na Recepção e Triagem, na forma determinada nas especificações desse sistema apresentadas no ANEXO III deste documento.

4.22 Gestão Global das Unidades

A gestão global das UNIDADES VAPT VUPT será responsável por todos os aspectos operacionais que, de forma direta ou indireta, possam interferir no atendimento aos CIDADÃOS ou no desempenho da UNIDADE.

4.23 Desempenho Operacional

O desempenho operacional da UNIDADE VAPT VUPT será medido pelos indicadores de desempenho estabelecidos na fase de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO, englobando não só o atendimento em si, mas também todas as atividades de suporte que permitam que o atendimento aos CIDADÃOS atinja as metas estabelecidas.

Caberá à gestão global da UNIDADE VAPT VUPT manter controle permanente dos índices que medem seu desempenho, por intermédio da análise dos índices reais, predição e detecção de desvios, identificação das providências necessárias para a eliminação de fatores de interferência e tomada dessas providências.

Para tanto, a OS deverá elaborar e operacionalizar uma sistemática de obtenção e análise dos índices de desempenho. Sejam esses índices obtidos automaticamente via sistemas ou por intermédio de procedimentos operacionais.

4.24 Ocorrências

As ocorrências nas UNIDADES VAPT VUPT, para efeito de gestão global, são eventos estranhos à normalidade da operação.

As ocorrências são enquadradas como operacionais, quando se referem a eventos imprevistos relacionados à operação das UNIDADES VAPT VUPT, e sociais, quando se referem a perturbações na operação das UNIDADES provocadas por usuários ou elementos estranhos à operação.

Do ponto de vista gerencial, as ocorrências deverão ser analisadas no sentido de identificar a necessidade de tomada de providências visando à prevenção.

4.24.1 Ocorrências Operacionais

No intuito de criar um histórico de ocorrências, se faz necessário o seu registro de forma física e/ou eletrônica para que seja possível dar tratamento a estas informações. As principais ocorrências operacionais de interesse da gestão global da UNIDADE são relacionadas a seguir:

a) Ausência injustificada de funcionários;

b) Penalizações impostas a funcionários;

c) Manifestações registradas pelo CIDADÃO relacionadas a funcionários, bem como seu tratamento;

d) Falta crítica de materiais de consumo que interfira na operação;

e) Problema crítico de infraestrutura que interfira na operação;

f) Indisponibilidade de serviços oferecidos por mais de duas horas.

A gestão global da UNIDADE VAPT VUPT deverá manter permanente registro de suas ocorrências operacionais, discriminando data e hora da constatação da ocorrência, descrição do evento, pessoa(s) envolvida(s), itens de infraestrutura ou serviços afetados, resultados da avaliação da ocorrência, providências tomadas, pendências existentes, finalização do evento ou acompanhamento da evolução das consequências.

Tais registros estarão sujeitos à fiscalização pela SEGPLAN, por meio da Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Público.

4.24.2 Ocorrências Sociais

As ocorrências sociais de interesse da gestão global da UNIDADE são relacionadas a seguir:

a) Roubo ou furto ocorridos em seu interior;

b) Desordens promovidas por elementos estranhos à Unidade;

c) Ameaça ou prejuízo à integridade física de usuários e funcionários;

d) Danos intencionais à infraestrutura;

e) Acidentes com ou sem vítimas, ocorridos em seu interior.

A gestão global da UNIDADE VAPT VUPT deverá manter permanente registro das ocorrências sociais, discriminando data, hora e local da ocorrência, descrição do evento, pessoa(s) envolvida(s), itens de infraestrutura afetados, providências tomadas, pendências existentes, finalização do evento ou acompanhamento da evolução das conseqüências.

Tais registros estarão sujeitos à fiscalização pela SEGPLAN, por meio da Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Público.

As providências identificadas que acarretem medidas fora da área de abrangência da UNIDADE e da ADMINISTRAÇÃO GERAL deverão ser comunicadas e discutidas com a SEGPLAN, para definição das medidas cabíveis.

No caso de ocorrências na área interna da Unidade, caberá à sua estrutura de gestão identificar as medidas de neutralização dos efeitos decorrentes e de mitigação da probabilidade de novas ocorrências semelhantes.

A OS deverá manter estrutura jurídica disponível para resguardar os interesses próprios em casos de ocorrências que acarretem algum tipo de responsabilidade civil ou criminal imputável a Unidade VAPT VUPT.

4.25 Comportamento da Demanda

A DEMANDA PROJETADA de serviços das UNIDADES VAPT VUPT poderá ser utilizada como base para dimensionamento da solução VAPT VUPT de atendimento ao cidadão.

Durante todo o prazo do CONTRATO DE GESTÃO, a DEMANDA REAL deverá ser registrada automaticamente no sistema de gestão do atendimento e avaliada permanentemente, de forma que, em cada UNIDADE, a “OS” possa se antecipar na adequação da estrutura operacional para atender às variações previstas com base nos dados estatísticos observados.

O controle do comportamento da demanda deverá ser baseado em ferramenta específica de tratamento dos dados reais obtidos, que tenha a capacidade de inferir comportamentos futuros, os quais deverão servir de base para a tomada de providências de adequação da estrutura operacional.

Os estudos de demanda deverão ser aprovados pela SEGPLAN, por meio da Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Público.

Na hipótese em que haja a comprovação de esgotamento da reserva técnica de área útil das UNIDADES VAPT VUPT já existentes, a “OS” e a SEGPLAN reunir-se-ão para avaliação da necessidade de instalação de nova UNIDADE para atendimento da demanda excedente nos municípios previstos no EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO. Neste caso, não será necessária a realização de novo processo de CHAMAMENTO PÚBLICO, delegando-se à “OS” que esteja operando naquela localidade a responsabilidade pela nova UNIDADE.

O disposto neste item não prejudica a prerrogativa da SEGPLAN de determinar a instalação de nova UNIDADE VAPT VUPT pela OS na hipótese em que os estudos de demanda assim indiquem.

Na hipótese de instalação de nova UNIDADE VAPT VUPT, serão observadas as determinações constantes do CONTRATO DE GESTÃO.

4.26 Qualidade dos Serviços

A gestão da qualidade dos serviços contempla três enfoques:

a) A qualidade dos serviços de ATENDIMENTO aos CIDADÃOS, já especificada no item "Gerenciamento do Atendimento";

b) A qualidade dos serviços de suporte, ou seja, os demais serviços não diretamente ligados ao atendimento, mas que provêem suporte à operação da UNIDADE VAPT VUPT;

c) A qualidade global dos serviços, do ponto de vista dos USUÁRIOS da UNIDADE VAPT VUPT, a partir das informações coletadas pela ferramenta de registro de avaliação, abrangendo as manifestações.

A qualidade dos serviços de suporte, englobando todos aqueles executados na UNIDADE e não diretamente ligados ao atendimento, deverá ser gerenciada com base nos resultados de procedimentos de inspeção interna.

O gerenciamento da qualidade dos serviços deverá ser uma atividade contínua da administração da UNIDADE VAPT VUPT. As desconformidades identificadas e as providências tomadas para eliminá-las devem ser consolidadas mensalmente em um relatório contendo a avaliação de qualidade de serviços no período.

O Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços deverá ser submetido à SEGPLAN para avaliação, a qual deverá aprová-lo ou indicar medidas adicionais a serem tomadas para a manutenção de qualidade dos serviços da UNIDADE.

Havendo indicação de medidas adicionais pela SEGPLAN, a OS deverá desencadear as ações pertinentes nos prazos definidos.

4.27 Gerenciamento Central

As UNIDADES VAPT VUPT administradas por "OS" deverão gozar de autonomia gerencial e operacional sem, no entanto, prescindir de uma gestão centralizada, responsável pelas novas UNIDADES como um todo.

Essa estratégia objetiva permitir que, embora elas possam ser medidas individualmente quanto aos respectivos índices de desempenho, o empreendimento como um todo possua uma única gestão responsável pelas estratégias globais e pelos aspectos gerenciais e operacionais comuns a todas as UNIDADES do LOTE.

O gerenciamento central abrange:

a) O gerenciamento global das UNIDADES, enfocando cada uma delas como uma unidade autônoma de prestação de serviços que atua segundo diretrizes, padrões e procedimentos únicos;

b) O gerenciamento do atendimento e dos respectivos índices de desempenho, de forma a manter as UNIDADES VAPT VUPT dentro dos limites de performance e qualidade de atendimento ao longo do CONTRATO DE GESTÃO;

c) O gerenciamento técnico da infraestrutura de sistemas, numa visão integrada de todas as aplicações que compõem a funcionalidade da solução VAPT VUPT de atendimento ao CIDADÃO, de toda infraestrutura computacional que compõe essa solução e das interfaces e meios de comunicação que integram as UNIDADES operacionais entre si, com a ADMINISTRAÇÃO CENTRAL e com a SEGPLAN, por meio da Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Público.

d) O gerenciamento dos processos responsáveis pela operacionalização da solução VAPT VUPT de atendimento ao CIDADÃO, mantendo padrões únicos não só em relação ao atendimento como também em relação aos demais métodos e serviços.

A concepção da solução VAPT VUPT de atendimento ao CIDADÃO prevê como responsabilidade da OS a adequação de um sistema centralizado de gestão global, doravante referido por Sistema Central, principal componente da ADMINISTRAÇÃO CENTRAL e especificado neste capítulo.

A ADMINISTRAÇÃO CENTRAL, responsável pelo Sistema Central, deverá se constituir no núcleo de gerenciamento das novas UNIDADES VAPT VUPT em local a ser definido pela “OS”.

4.28 Sistema Central

O Sistema Central deverá ser adequado pela “OS” na sua ADMINISTRAÇÃO CENTRAL com os seguintes objetivos principais:

a) Consolidar todos os dados e informações de gestão e administração das novas UNIDADES VAPT VUPT, de forma a constituir um sistema centralizado que integre todas as aplicações centrais e remotas de gestão e administração das UNIDADES.

b) Os módulos do Sistema Central deverão estar de acordo com a relação a seguir:

I) Qualidade dos serviços prestados nas UNIDADES;

II) Gestão do atendimento por senhas;

III) Controle de demanda;

IV) Controle de estoque;

V) Registro de ocorrências;

VI) Gerenciamento técnico de infraestrutura;

VII) Acompanhamento e controle.

c) Disponibilizar acesso à SEGPLAN, por meio da Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Público, aos dados e informações de gestão das UNIDADES VAPT VUPT por intermédio de página(s) *Web* com acesso controlado, sendo que as informações a serem disponibilizadas serão definidas durante a etapa de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO.

d) Servir como repositório de dados das UNIDADES (*backup*), para o caso de perda de informações de sistemas.

e) Consolidar as manifestações registradas pelo CIDADÃO e dar tratamento, bem como subsidiar a Ouvidoria da SEGPLAN quando esta solicitar esclarecimentos quanto às manifestações.

Durante o período do CONTRATO DE GESTÃO, o Governo poderá solicitar à OS a operacionalização de CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO específico para atendimento aos usuários das UNIDADES VAPT VUPT contempladas nesta parceria.

A "OS" deverá atentar-se para a máxima prevenção contra a perda de dados e informações.

4.28.1 Desempenho Operacional

A gestão do desempenho operacional compreende o monitoramento e o controle permanente dos índices de desempenho de cada UNIDADE VAPT VUPT.

As informações sobre índices de desempenho operacional das UNIDADES VAPT VUPT deverão ser consolidadas no Sistema Central e estar acessíveis por intermédio de relatórios e estatísticas.

O detalhamento desses instrumentos de gestão deverá ocorrer durante a etapa de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO.

A identificação de variação de índices reais de desempenho, bem como de previsões de variação de curto e médio prazo, deverão ser objetos de imediata atenção da gestão das novas UNIDADES VAPT VUPT no sentido de busca das causas e de tomada das providências cabíveis.

Além do monitoramento e controle dos índices de desempenho, a gestão do desempenho operacional deverá também atentar-se para as demais informações oriundas das UNIDADES que possam, de alguma forma, interferir na operação normal das UNIDADES VAPT VUPT.

O monitoramento e o controle dos índices de desempenho deverão ser utilizados para a realização de análises comparativas entre UNIDADES VAPT VUPT, relativamente ao desempenho constatado em cada item operacional, de forma a detectar eventuais discrepâncias entre operadores de diferentes UNIDADES para o desempenho da mesma atividade, realimentando o processo de aprimoramento da qualidade e aperfeiçoamento dos profissionais alocados.

4.29 Custos Operacionais

O gerenciamento dos custos operacionais deverá ser tratado pela “OS” de acordo com as melhores técnicas e práticas, de forma a garantir a viabilidade da operação ao longo do CONTRATO DE GESTÃO.

A “OS” deverá manter permanentemente atualizados, os custos incorridos e previstos nesta parceria de gestão de novas UNIDADES VAPT VUPT, em condições de prestar esclarecimentos solicitados pela SEGPLAN, a qualquer tempo.

4.31 Ocorrências

Cabe à ADMINISTRAÇÃO CENTRAL o gerenciamento das UNIDADES VAPT VUPT sob sua responsabilidade:

a) O estabelecimento de diretrizes e estratégias de prevenção de ocorrências nas UNIDADES VAPT VUPT que poderão afetar a operação normal e/ou por em risco a segurança dos usuários, do patrimônio, dos dados e informações e dos materiais específicos;

b) A orientação às administrações das UNIDADES VAPT VUPT acerca da adoção de medidas preventivas;

c) O acompanhamento das ações das administrações locais em casos de ocorrências;

d) O suporte logístico, administrativo e/ou jurídico às administrações locais nos casos em que manifestar necessidade;

e) A avaliação do cumprimento das recomendações de prevenção pelas administrações locais.

As ocorrências registradas nas UNIDADES VAPT VUPT deverão ser consolidadas no Sistema Central e serão objeto de acompanhamento contínuo e avaliação pela gestão das novas UNIDADES VAPT VUPT no sentido de obter subsídios para a elaboração/atualização de estratégias de prevenção.

A ADMINISTRAÇÃO CENTRAL das UNIDADES VAPT VUPT deverá responsabilizar-se por acionar a SEGPLAN, por meio da Superintendência de Vapt Vupt

e Atendimento ao Público, nos casos de ocorrências de notória reincidência ou de maior gravidade.

4.31 Comportamento da Demanda

A DEMANDA REAL de REQUERENTES de serviços nas UNIDADES VAPT VUPT exige acompanhamento contínuo para permitir a execução de ações gerenciais de adequação da infraestrutura em tempo hábil e prevenir prejuízos aos índices de desempenho.

Esse acompanhamento deverá ser capaz de estimar, mensalmente, futuras demandas em períodos mínimos de três meses, com base na série histórica de atendimentos por órgão em cada UNIDADE VAPT VUPT.

O Sistema Central deverá possuir um módulo aplicativo de processamento das informações geradas nas UNIDADES VAPT VUPT que fornecerá as estatísticas relativas às demandas geral e por UNIDADE e as previsões para os próximos períodos.

4.32 Qualidade e Conclusividade dos Serviços

O gerenciamento central da qualidade e da conclusividade dos serviços prestados nas UNIDADES VAPT VUPT objetiva manter o alto padrão de atendimento ao CIDADÃO, conforme as metas do programa VAPT VUPT.

Deverão ser gerados relatórios comparativos de qualidade de atendimento, de modo a possibilitar a análise cruzada dessas informações e a definição de eventuais ações corretivas e/ou de aprimoramento.

Caberá à ADMINISTRAÇÃO CENTRAL promover encontros periódicos, sempre que necessário, com a administração de cada UNIDADE, cujos objetivos deverão ser a identificação de necessidades de aprimoramento dos serviços e a definição de ações de melhoria da qualidade dos serviços.

Será emitido Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços, contendo as análises individuais e comparativas mencionadas, que deverá ser submetido à SEGPLAN, para avaliação, por meio da Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Público, a qual

deverá aprová-lo ou indicar medidas adicionais a serem tomadas para a manutenção de qualidade dos serviços da UNIDADE.

4.33 Gerenciamento Técnico de Infraestrutura

A infraestrutura das UNIDADES VAPT VUPT e da própria ADMINISTRAÇÃO CENTRAL deverá ser permanentemente gerenciada de forma a apresentar a maior disponibilidade possível e permitir a prestação de serviços ao CIDADÃO de forma contínua e com qualidade.

A ADMINISTRAÇÃO CENTRAL deverá monitorar a infraestrutura de todas as UNIDADES e definir procedimentos de atuação para solução de problemas identificados pelo sistema de gerenciamento técnico.

4.34 Gerenciamento de Processos

O gerenciamento de processos em nível central objetiva manter o padrão homogêneo de prestação de serviços nas novas UNIDADES VAPT VUPT e o controle dos aprimoramentos nos processos existentes que venham a ser obtidos em decorrência da experiência de operação e dos novos processos que venham a ser incorporados às novas UNIDADES.

Os procedimentos aplicados nas UNIDADES, tanto em nível de ATENDIMENTO como para suporte administrativo e operacional, deverão ser permanentemente avaliados e, quando for o caso, aprimorados.

4.35 Dinâmica dos Serviços dos Órgãos Parceiros

A dinâmica dos serviços disponibilizados pelos ÓRGÃOS PARCEIROS refere-se às alterações, inclusões e exclusões destes órgãos presentes nas UNIDADES, os quais deverão ter a sua implementação gerenciada de forma centralizada, para garantia da padronização de técnicas e procedimentos.

As alterações de serviços disponibilizados pelos ÓRGÃOS PARCEIROS somente deverão ser implementadas com expressa autorização da SEGPLAN, por

meio da Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Público, ainda que a solicitação ou sugestão tenha partido da “OS”.

Qualquer alteração de ÓRGÃO PARCEIRO deverá resultar de projeto específico, a ser elaborado pela “OS”, que garanta todas as condições operacionais e gerenciais existentes para o órgão alterado, dentro dos parâmetros de desempenho estabelecidos com relação ao ATENDIMENTO ao CIDADÃO.

As inclusões ou exclusões de ÓRGÃOS PARCEIROS, quando houver, serão decorrentes de solicitação da SEGPLAN. A inclusão ou exclusão poderá acarretar negociação entre a SEGPLAN e a OS, de forma a manter o equilíbrio contratual, a partir de proposta específica a ser apresentada pela “OS” quando da solicitação pelo Governo.

Alterações, exclusões e inclusões de ÓRGÃOS PARCEIROS deverão ter sua implementação planejada de forma a minimizar a interferência na operação normal das UNIDADES.

As negociações com ÓRGÃOS PARCEIROS e/ou demais entidades com serviços de interesse público para alteração, inclusão ou exclusão de serviços serão sempre conduzidas pela SEGPLAN, enquanto que negociações com entidades privadas poderão ser conduzidas pela “OS” e apresentadas para aprovação do Governo.

5. ADEQUAÇÃO, PREVISÃO DOS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS

Para a adequada operação de Unidades Vapt Vupt, faz-se necessário a utilização de instalações prediais em bom estado de conservação e que permitam o deslocamento e a prestação de serviços com qualidade. Além disso, de sistemas informatizados de controle do processo de atendimento, mobiliário ergonomicamente ajustado e equipamentos de informática capazes de realizar o processamento de informações com a devida rapidez.

Todos estes aspectos indispensáveis para a operação da Unidade estão descritos nos seguintes documentos:

- ANEXO II Manutenção de Infraestutrura Básica
- ANEXO III Sistemas Aplicativos e Requisitos Técnicos de Informática
- ANEXO IV Descrição do Mobiliário e Eletrodomésticos
- ANEXO V Sinalização Visual

6. HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

A alocação de recursos humanos nas atividades sob responsabilidade da OS deverá ser dimensionada para permitir a operação plena e ininterrupta de cada UNIDADE VAPT VUPT, observando obrigatoriamente:

a) Se localizada na capital e região metropolitana, o turno será de 12 horas, preferencialmente no período compreendido entre as 07h00 e às 19h00, de segunda a sexta-feira, ininterruptamente, e aos sábados, preferencialmente das 08h00 às 12h00.

b) Se localizada no interior do Estado, o turno será de 09 horas, preferencialmente das 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, ininterruptamente, e aos sábados das 08h00 às 12h00.

c) Os turnos de trabalho e horários são passíveis de alteração mediante solicitação do Estado.

Deverão ser consideradas, também, no dimensionamento de pessoal, as atividades relativas à inicialização e à finalização diárias, a serem executadas fora do horário de atendimento ao público.

No caso da finalização diária, os procedimentos pertinentes poderão ser desencadeados antes do encerramento das atividades, desde que não haja interferência no atendimento ao público.

7. ACEITAÇÃO DAS INSTALAÇÕES DAS NOVAS UNIDADES VAPT VUPT

Ao final da adequação de cada UNIDADE VAPT VUPT e antes do início de sua operação, a SEGPLAN, por meio da Superintendencia de Vapt Vupt e Atendimento ao Público, verificará se as instalações apresentadas pela “OS” encontram-se compatíveis

com os requisitos e especificações constantes deste PROJETO BÁSICO em seus respectivos anexos.

Não serão aceitas instalações incompatíveis com as determinações técnicas deste documento.

O Estado de Goiás não pagará CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA referente a UNIDADES VAPT VUPT cuja instalação não foi aceita em virtude do disposto neste documento, sem prejuízo da aplicação das penalidades legais, regulamentares e contratuais cabíveis.

8. METAS PACTUADAS

Atividades Mínimas e a Realizar

- **Demanda Real (DR)**: Realizar o mínimo de 80% (oitenta por cento) da DEMANDA PROJETA para a UNIDADE

O indicador para mensuração do atingimento da meta estabelecida será apurado mensalmente pelo total de atendimentos realizados – excluindo-se da contagem as senhas emitidas e não atendidas - , apurado com base nos dados do Sistema de Gerenciamento de Atendimento de cada UNIDADE.

- **Índice de Satisfação (IS)**: Atingir o mínimo de 97% (noventa e sete por cento) de satisfação do cidadão com os serviços prestados pela UNIDADE.

Índice de satisfação do Cidadão, medido através da informação registrada pelo cidadão usando o terminal eletrônico de avaliação ao término do atendimento

- Peso no COEF: 30%
- Determinado por meio do seguinte método de cálculo:
- Unidade de Medida: Percentual (%)
- Frequência: Mensal
- O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

IS = ((A+B)/C)*100

- Em que:
- IS: Índice de Satisfação do cliente/cidadão
- A: Número total mensal de registros de grau “Ótimo”
- B: Número total mensal de registros de grau “Bom”
- C: Número total mensal de registros de grau “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”

Para a obtenção da Pontuação do Índice de Satisfação do Cidadão, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Índice de Satisfação do Cliente/Cidadão – em porcentagem (%)

Parâmetro	Faixa	Pontuação
Ideal	100,00 a 98,50	1
Alerta	98,49 a 97,00	0,8
Crítico	96,99 a 95,00	0,6
Grave	94,99 a 80,00	0,2
Inaceitável	79,99 abaixo	0

- Índice de Satisfação do Pré-atendimento (ISP): Atingir o mínimo de 97% (noventa e sete por cento) de satisfação do cidadão com os serviços prestados pelo pré-atendimento na UNIDADE.

A qualidade dos serviços prestados no pré-atendimento é apurada por meio do terminal eletrônico de avaliação, assim que o cidadão recebe a senha e é encaminhado à área de espera ou ao guichê de atendimento, onde o usuário pode optar pelos conceitos: “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”

- Peso no COEF: 20%
- Determinado por meio do seguinte método de cálculo:
- Unidade de Medida: Percentual (%)
- Frequência: Mensal

- O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

ISP = ((A+B)/C)*100

- Em que:
- ISP: Índice de Satisfação do Pré-atendimento
- A: Número total mensal de registros de grau “Ótimo” no pré-atendimento
- B: Número total mensal de registros de grau “Bom” no pré-atendimento
- C: Número total mensal de registros do somatório das avaliações de grau “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim” no pré-atendimento

Para a obtenção da Pontuação do Índice de Satisfação do Pré-atendimento, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Índice de Satisfação do Pré-atendimento – em porcentagem (%)

Parâmetro	**Faixa**	**Pontuação**
Ideal	**100,00 a 98,50**	**1**
Alerta	**98,49 a 97,00**	**0,8**
Crítico	**96,99 a 95,00**	**0,6**
Grave	**94,99 a 80,00**	**0,2**
Inaceitável	**79,99 abaixo**	**0**

- Índice de Desistência (ID): Atingir o mínimo de 90% (noventa por cento) de senhas atendidas.

O Índice de Desistência é medido por meio da diferença entre o número de senhas emitidas e o número de atendimentos realizados.

- Peso no COEF: 20%
- Determinado por meio do seguinte método de cálculo:
- Unidade de Medida: Percentual (%)
- Frequência: Mensal

- O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

ID = ((A-B)/A)*100

- Em que:
- ID: Índice de Desistência
- A: Número total mensal de registros de senhas emitidas
- B: Número total mensal de registros de atendimentos

Para a obtenção da Pontuação do Índice de Desistência, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Índice Desistência – em porcentagem (%)

Parâmetro	Faixa	Pontuação
Ideal	**0,00 a 5,00**	**1**
Alerta	**5,01 a 10,00**	**0,8**
Crítico	**10,01 a 15,00**	**0,6**
Grave	**15,01 a 20,00**	**0,2**
Inaceitável	**20,01 acima**	**0**

- Tempo Médio de Espera (TEM): Realizar os atendimentos da UNIDADE com tempo de espera por senha atendida igual ou inferior a 10 minutos.

O Tempo Médio de Espera é calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê

- Peso no COEF: 30%
- Determinado por meio do seguinte método de cálculo:
- Unidade de Medida: Minutos (min)
- Frequência: Mensal
- O Tempo Médio de Espera na fila para ser atendido deverá ser calculado a partir

da seguinte fórmula:

TME = (TE1 + TE2 + TE3 ... TEn)/n

- Em que:
- TME: Tempo Médio de Espera
- TE (1 a n): Tempo de Espera de uma senha atendida, calculado a partir do momento de emissão da senha na recepção e a chamada da senha no painel.
- n: Número de senhas atendidas no período.

Para a obtenção da Pontuação do Tempo Médio de Espera, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Tempo Médio de Espera – em minutos (min)

Parâmetro	**Faixa**	**Pontuação**
Ideal	**0,00 a 5,00**	**1**
Alerta	**5,01 a 10,00**	**0,8**
Crítico	**10,01 a 15,00**	**0,6**
Grave	**15,01 a 20,00**	**0,2**
Inaceitável	**20,01 acima**	**0**

Os indicadores descritos neste documento servirão para que se acompanhe o desempenho da ORGANIZAÇÂO SOCIAL na prestação de serviços públicos aos cidadãos.

Além disso, os indicadores Índice de Satisfação (IS), Índice de Satisfação do Pré-atendimento (ISP), Índice de Desistência (ID) e Tempo Médio de Espera (TEM) servirão para que se calcule o Coeficiente de Eficiência (COEF), como descrito abaixo:

O **COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA – COEF,** será calculado com base nos indicadores descritos nos itens anteriores e será aplicado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA como forma de associar o desempenho da Organização Social à sua remuneração:

- Frequência: Mensal
- O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

COEF = IS*0,30 + ISP*0,20 + ID*0,20 + TME*0,30

9. PRAZOS DE EXECUÇÃO, DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

O efetivo início de operação das novas UNIDADES VAPT VUPT deverá observar os seguintes marcos temporais:

a) ADMINISTRAÇÃO CENTRAL - Até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do CONTRATO DE GESTÃO;

b) Cada UNIDADE de cada LOTE - até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após assinatura do Termo de Entrega do Imóvel a ser disponibilizado pela SEGPLAN.

O cronograma de desembolso apresentado abaixo se refere a uma estimativa de adequação das UNIDADES VAPT VUPT.

	Unidades em Operação	Média de Atendimentos por Unidade	Custo de Adequação (R$)	Custo de Operação (R$)	Total
dez/13	5	16.650	3.178.275,00	575.083,76	3.753.358,76
2.013			3.178.275,00	575.083,76	3.753.358,76
jan/14	5	16.650	-	575.083,76	575.083,76
fev/14	10	16.650	3.178.275,00	1.150.167,52	4.328.442,52

mar/14	10	16.650	-	1.150.167,52	1.150.167,52
abr/14	15	16.650	3.178.275,00	1.725.251,28	4.903.526,28
mai/14	15	16.650	-	1.725.251,28	1.725.251,28
jun/14	20	16.650	3.178.275,00	2.300.335,04	5.478.610,04
jul/14	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
ago/14	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
set/14	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
out/14	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
nov/14	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
dez/14	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
2.014			9.534.825,00	22.428.266,63	31.963.091,63
jan/15	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
fev/15	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
mar/15	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
abr/15	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
mai/15	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
jun/15	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
jul/15	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
ago/15	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
set/15	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
out/15	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04

nov/15	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
dez/15	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
2.015			-	27.604.020,46	27.604.020,46
jan/16	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
fev/16	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
mar/16	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
abr/16	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
mai/16	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
jun/16	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
jul/16	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
ago/16	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
set/16	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
out/16	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
nov/16	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
dez/16	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
2.016			-	27.604.020,46	27.604.020,46
jan/17	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
fev/17	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
mar/17	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
abr/17	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
mai/17	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04

jun/17	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
jul/17	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
ago/17	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
set/17	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
out/17	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
nov/17	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
dez/17	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
2.017			-	27.604.020,46	27.604.020,46
jan/18	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
fev/18	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
mar/18	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
abr/18	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
mai/18	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
jun/18	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
jul/18	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
ago/18	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
set/18	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
out/18	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
nov/18	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
dez/18	20	16.650	-	2.300.335,04	2.300.335,04
2.018			-	27.604.020,46	27.604.020,46

jan/19	20	15.579	-	2.152.360,63	2.152.360,63
fev/19	20	15.579	-	2.152.360,63	2.152.360,63
mar/19	20	15.579	-	2.152.360,63	2.152.360,63
2.019			-	6.457.081,90	6.457.081,90
Total			**12.713.100,00**	**39.876.514,14**	**152.589.614,14**

A vigência do Contrato de Gestão deverá ser de 60 (sessenta meses), a contar de sua publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado nos termos da Lei Estadual nº. 15.503/2005 e alterações posteriores. Justifica-se a adoção do prazo de 60 (sessenta) meses da presente contratação, considerando os princípios da supremacia do interesse público e da continuidade dos serviços públicos, bem como a complexidade inerente à operação do Sistema Integrado de Atendimento ao Público – VAPT VUPT.

O valor estimado total da contratação é de R$ 152.586.614,14 (cento e cinqüenta e dois milhões, quinhentos e oitenta e seis mil, seiscentos e catorze reais e catorze centavos). Sendo que o valor do VPA (Valor Por Atendimento) para a realização dos cálculos estimados foi de R$ 6,91 (seis reais e noventa e um centavos) e do CA (Custo de Adequação) foi de R$ 1.367,00 (mil trezentos e sessenta e sete).

10. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A Avaliação de Desempenho será realizada periodicamente, mediante critérios objetivos de desempenho conforme descrito no “item 8” deste Projeto Básico, quando apresentado as metas a serem pactuadas.

Deve-se ressaltar que a referida avaliação periódica será realizada pela Comissão de Acompanhamento e Avaliação, a ser constituída para esse fim específico nos termos da Lei nº. 15.403/2005, art. 10, §3º.

11. RECURSOS HUMANOS

A "OS" utilizará os recursos humanos necessários e suficientes para a realização das ações previstas, conforme plano de gestão de recursos humanos a ser elaborado por essa para a execução do contrato de gestão. Este deve possuir critérios técnicos e objetivos de recrutamento e seleção de empregados, com observância do princípio da impessoalidade.

Para a execução do objeto a "OS" deverá contar com quadro próprio de empregados, assumindo total responsabilidade pelo controle de frequência, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.

11.1 Perfis de Funções e Atores

Cada UNIDADE VAPT VUPT poderá ser estruturada de acordo com a experiência da OS, com base nos serviços a serem prestados e respectivas necessidades de quantidade e perfil de pessoal, viabilizando a operação de cada UNIDADE de acordo com os requisitos aplicáveis estabelecidos neste documento e seus ANEXOS.

Obrigatoriamente, a estrutura organizacional a ser proposta deverá, no mínimo, conter no seu quadro os perfis profissionais discriminados a seguir:

11.1.1 Administrador Geral

Contratado da OS e responsável pela adequação e operação de todas as UNIDADES VAPT VUPT do(s) bloco(s) sob sua gestão e pelos índices globais de desempenho. Também responsável pela interface entre a OS e a SEGPLAN.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

a) Formação superior completa;

b) Experiência profissional em nível de chefia;

c) Experiência em gestão de projetos, de pessoas e de serviços continuados;

d) Bons conhecimentos práticos e das respectivas legislações que envolvam as áreas de finanças, administração de contratos, terceirizações, gestão de pessoal e qualidade de atendimento;

e) Habilidades pessoais em liderança.

11.1.2 Coordenador de Unidade

Contratado da OS e responsável pela operação da UNIDADE VAPT VUPT a ele designada, pela qualidade dos serviços prestados ao CIDADÃO e de suporte, bem como pelos índices de desempenho da UNIDADE e pela avaliação do desempenho dos funcionários.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

a) Formação superior em curso;

b) Experiência profissional em nível de chefia em organizações de prestação de serviços;

c) Bons conhecimentos práticos e das respectivas legislações que envolvam as áreas de finanças, administração de contratos, terceirizações, gestão de pessoal e qualidade de atendimento;

d) Habilidades pessoais em liderança e atendimento ao público;

e) Familiaridade com sistemas computacionais de vigilância eletrônica, gerenciamento de filas e controle de acesso/ponto eletrônico;

f) Conhecimento de aplicativos de edição de texto, planilhas eletrônicas e correio eletrônico.

11.1.3 Supervisor De Atendimento

Contratado da OS e responsável pela supervisão do(s) serviço(s) de atendimento ao público a ele designado e pelo desempenho dos respectivos Atendentes e Orientadores, além de apoiar o Coordenador de Unidade na execução das tarefas de inicialização e finalização diárias, para a gestão da qualidade dos serviços e para a identificação e aplicação de medidas de contingência.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

a) Formação superior ou técnica em curso;

b) Experiência profissional em nível de supervisão em organizações de prestação de serviços;

c) Habilidades pessoais em liderança e atendimento ao público;

d) Conhecimento de aplicativos de edição de texto, planilhas eletrônicas, navegação Web e utilização de correio eletrônico.

11.1.4 Orientador de Atendimento

Contratado da OS e responsável pela execução do primeiro atendimento ao cidadão na recepção e triagem e pela operação do sistema de gestão do atendimento. Responsável ainda por solicitar ao REQUERENTE a avaliação do seu atendimento através de equipamento apropriado.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

a) Ensino médio completo;

b) Conhecimento de aplicativos de edição de texto, planilhas eletrônicas, navegação Web e utilização de correio eletrônico;

c) Habilidade no trato com o cidadão.

11.1.5 Atendente

Contratado da OS e responsável pela execução do atendimento ao público nos GUICHÊS DE ATENDIMENTO, pela operação dos sistemas, dispositivos e

equipamentos de suporte ao atendimento, relativos ao(s) serviço(s) para os quais foi designado, e pelo suporte às atividades de inicialização e finalização diária da UNIDADE. Responsável ainda por solicitar ao REQUERENTE a avaliação do seu atendimento em equipamento apropriado.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

a) Ensino médio completo ou nível superior em andamento nos casos definidos durante a fase de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO;

b) Conhecimento de aplicativos de edição de texto, planilhas eletrônicas, navegação Web e utilização de correio eletrônico;

c) Experiência com utilização de sistemas de suporte ao atendimento (tipo Call Center) deverá ser valorizada;

d) Habilidade no trato ao cidadão.

11.1.6 Apoio Administrativo

Contratado da OS e responsável pela rotina administrativa da UNIDADE VAPT VUPT, pela administração da área de almoxarifado e por subsidiar o Coordenador de Unidade com informações relativas ao ATENDIMENTO e aos recursos internos.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

a) Ensino médio completo;

b) Conhecimento de aplicativos de edição de texto, planilhas eletrônicas, navegação Web e utilização de correio eletrônico;

c) Experiência profissional em nível de Apoio Administrativo em prestação de serviços;

d) Familiaridade com sistemas computacionais de gerenciamento de filas, controle de acesso/ponto eletrônico e gestão de estoques;

e) Habilidades no trato social.

11.1.7 Apoio de Informática

Contratado da OS e responsável pela administração dos recursos de tecnologia e comunicação disponibilizados nas UNIDADES VAPT VUPT.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

a) Formação superior ou técnica em curso, nas áreas de Eletrônica, Eletroeletrônica, Eletrotécnica ou Telecomunicações, Processamento de Dados ou Informática;

b) Conhecimentos de informática e aplicativos de escritório, como editores de texto, planilhas eletrônicas, *softwares* de apresentação e outros;

c) Experiência mínima de 1 (um) ano na área de suporte e manutenção de informática e telefonia;

d) Habilidades no trato social.

A organização social proponente será responsável pelo recrutamento e seleção de pessoal, por meio de processo impessoal, que leve em consideração a qualificação exigida para o desempenho da função, com critérios objetivos de formação, experiência, boa capacidade de relação interpessoal. O processo seletivo simplificado para a contratação de Recursos Humanos deve ser precedido de divulgação na Imprensa Oficial, nos termos dispostos no Contrato de Gestão.

Além disso, deve contemplar, no mínimo, as seguintes etapas/fases:

• recepção de currículos;

• entrevistas;

• treinamento prático nas unidades VAPT VUPT, de caráter eliminatório, que deverá ser realizado nos seguintes termos:

11.2 Treinamento Prático nas Unidades Vapt Vupt

O treinamento prático é parte integrante e essencial no processo de adequação de UNIDADES VAPT VUPT administradas pelas OS e deve ser concebido abrangendo todos os itens e serviços integrantes da solução, além da integração e treinamento comportamental.

O treinamento dos Atendentes das UNIDADES VAPT VUPT deverá ser viabilizado pela SEGPLAN, por meio da Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Público, que ficará encarregada de intermediar junto aos ORGÃOS PARCEIROS a sua operacionalização. O conteúdo e a carga horária serão definidos pela SEGPLAN

em parceria com os ORGÃOS na fase de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO.

No que tange ao treinamento do pessoal administrativo (Orientadores de Atendimento, Apoios Administrativo e de Informática, Coordenador e Supervisor) das UNIDADES VAPT VUPT, especificamente quanto às rotinas administrativas, este será viabilizado pela SEGPLAN e será realizado nas Unidades Fixas da Rede Própria já existentes, com carga horária distribuída em, no máximo, 30 dias.

Quanto à operação dos sistemas específicos de gerenciamento do atendimento e de indicadores de desempenho (emissão de senhas, início e encerramento do atendimento, etc), o treinamento deverá ser organizado entre a OS e o fornecedor da solução adotada.

Para todos os funcionários das UNIDADES VAPT VUPT, independentemente da área em que atuem, será ministrado pela SEGPLAN um módulo de nivelamento em EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO, haja vista ser este um conteúdo fundamental para a qualidade no atendimento em todos os níveis.

Nos casos em que a OS tenha em seu quadro de pessoal profissionais em funções de manutenção de infraestrutura, segurança, almoxarifado ou outra função especializada que não se relacione diretamente à atividade de atendimento ao cidadão, deverá ser providenciado treinamento específico nestas atividades, sob responsabilidade da OS.

O detalhamento dos treinamentos, suas respectivas cargas horárias, locais e outros detalhes, serão definidos oportunamente na fase de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO.

11.3 Requisitos Gerais Para Treinamento

O treinamento deverá ser realizado em tempo de capacitar as equipes para, inclusive, atuar e acompanhar os testes de aceitação funcional e operacional.

Os módulos de treinamento que requererem a utilização de acessórios, dispositivos, equipamentos ou sistemas *in loco* deverão ser programados para serem ministrados em sincronismo com os respectivos cronogramas de adequação.

Nos casos em que os funcionários da OS tenham que se deslocar até a capital do Estado e/ou região limítrofe para a realização dos treinamentos, os eventuais custos de deslocamento, alimentação e estadia serão de sua responsabilidade, sem qualquer ônus para o Governo.

11.4. Dos Servidores Públicos Cedidos

O Estado de Goiás poderá ceder à Organização Social servidores públicos para a prestação de serviços nas suas Unidades **VAPT VUPT** para prestação de serviços não delegaveis.

A “OS” deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da assinatura do **CONTRATO DE GESTÃO**, realizar levantamento e definir a necessidade de cessão de servidores em função de exigências próprias ao processo de prestação de serviços ao público.

Após a realização desse levantamento, no máximo 20% (vinte por cento) dos recursos humanos necessários à execução dos serviços poderá ser composto por servidores cedidos pelo Estado de Goiás, que ficará responsável pelo pagamento das suas remunerações. Sendo que, o valor pago pelo Estado a título de remuneração e de contribuição previdenciária será abatido do valor de cada repasse mensal.

A cessão de servidores públicos à “OS” dependerá de prévia e expressa autorização do Estado de Goiás e aquiescência do servidor.

12. DAS UNIDADES EM FUNCIONAMENTO

As UNIDADES VAPT VUPT listadas no “item 3” - Localidades e Demanda Social - que se encontrem em operação na data de assinatura do CONTRATO DE GESTÃO terão a gestão repassada para a “OS”.

A “OS” contratada deverá observar os prazos descritos no “item 9” deste Projeto Básico, findo o qual deverá estar apta à operar a respectiva unidade, estando dotada de todos os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento, tendo em vista que seus empregados substituirão os servidores públicos nesta lotados, excepcionados os servidores cedidos para o serviços não delegáveis.

Nesse sentido, para a Unidade em Operação, não será realizado o pagamento referente a(s) parcela(s) do “Custo de Adequação”, à Organização Social contratada, excepcionado a solicitação expressa da Segplan para realização de algum serviço de adequação ou aquisição de algum equipamento ou mobiliário, o qual será pago de forma específica e unitária, observado a proposta financeira apresentada.

13. DA REMUNERAÇÃO

A Organização Social fará jus a duas formas de remuneração distintas, quais sejam:

1. **PARCELA POR CUSTO DE ADEQUAÇÃO**, a qual o pagamento será realizado mensalmente pelo ESTADO DE GOIÁS, no prazo de 10 (dez) dias úteis do recebimento da fatura emitida, conforme cronograma físico-financeiro ao da execução da “ADEQUAÇÃO” de cada UNIDADE DO VAPT VUPT, acompanhada do relatório detalhado da execução do serviço ou aquisição realizada.

2. **PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS**, devida mensalmente, a partir do início da operação da primeira Unidade.

O pagamento mensal à “OS” a ser realizado pela SEGPLAN será calculado multiplicando-se o número mensal de atendimentos efetivamente verificados, ou seja, a DEMANDA REAL pelo VALOR POR ATENDIMENTO – VPA.

O valor estimado mensal do CONTRATO DE GESTÃO é composto de uma parcela fixa, correspondente a 80% (oitenta por cento) e uma parcela variável, correspondente a 20% (vinte por cento), definida com base no Coeficiente de Eficiência

(COEF), obtidos por meio da avaliação do cumprimento das metas e dos indicadores de desempenho e qualidade, conforme item 8 Metas Pactuadas.

As parcelas de valor variável serão pagas mensalmente com a parte fixa. Os eventuais ajustes financeiros das partes variáveis, decorrentes da avaliação do alcance das Metas Pactuadas, com base no Coeficiente de Eficiência (COEF), serão realizados mês a mês, sendo que para efeito de pagamento os descontos da parte variável ocorrerão a partir do sétimo mês de operação tomando por base o primeiro mês operação e assim sucessivamente.

De forma a manter o equilíbrio econômico contratual, caso a DEMANDA REAL mensal seja igual ou inferior a 80% (oitenta por cento) da DEMANDA PROJETADA, a “OS” terá o direito de receber da SEGPLAN, a título do pagamento previsto no primeiro parágrafo deste item, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da DEMANDA PROJETADA.

No entanto, com o intuito de preservar a qualidade do serviço prestado e o atingimento das metas pactuadas, medidas por meio dos critérios de desempenho, que compõem a natureza do contrato de gestão, sobre o montante do valor o resultante dos 80% (oitenta por cento) da DEMANDA PROJETADA será observado o “método de pagamento” de 80% (oitenta por cento) como parcela fixa e 20% (vinte por cento) variáveis, definidos com base no Coeficiente de Eficiência (COEF).

14. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA PROPOSTA

Serão utilizados os seguintes critérios para seleção da melhor proposta para a presente contratação:

1. Valor por Atendimento – VPA
2. Custo de Adequação – CA
3. Tempo de atuação da Organização Social ou do Corpo Técnico ou do Corpo Técnico em atividades de Atendimento ao Público ou Áreas Correlatas.
4. Parcerias anteriores firmadas com a Administração Pública em atividades de atendimento ao Público.
5. Plano de Trabalho

14.1 Plano de Trabalho

O Plano de Trabalho deverá ser apresentado conforme o Anexo VI, em 01 (uma) via impressa em papel timbrado da instituição, inclusive os formulários a serem anexados, com assinatura e carimbo na última página do responsável pela instituição, responsável pela elaboração e coordenador, com rubrica destes em todas as páginas.

Toda a documentação exigida pelo edital de convocação ou pelo projeto básico deverá ser anexada ao Plano de Trabalho.

É obrigatória a utilização dos modelos de formulários apresentados como anexos, assim como é obrigatório o preenchimento de todos eles, sob penalidade de desclassificação do Plano de Trabalho.

A desconformidade dos padrões e documentações exigidas por este projeto básico ou pelo edital incorrerá na desclassificação do Plano de Trabalho apresentado.

Não serão aceitos Planos de Trabalho encaminhados por e-mail ou pelo correio, bem como entregues em disquete, CD, pen drive ou outro meio digital.

14.2 Valor Por Atendimento – VPA

O **VPA** proposto pela **OS** deverá considerar todos os desembolsos programados ao longo da vigência do contrato, no mínimo relativos a:

- material de limpeza
- material de copa
- material de escritório
- equipamentos
- *softwares*
- água
- luz
- Seguros
- todo e qualquer ativo necessário à perfeita adequação, operação e manutenção

das VAPT VUPT

- recursos humanos
- uniformes
- materiais para a operação das **UNIDADES VAPT VUPT**
- serviços de manutenção predial
- impostos
- descontos resultantes da aplicação do **COEF**,
- atualizações, investimentos em ampliação
- atualizações tecnológicas que se fizerem necessárias ao longo do **CONTRATO DE GESTÃO**
- demais itens necessários ao perfeito cumprimento do **CONTRATO DE GESTÃO**.

14.3 Custo de Adequação – CA

O **CA** proposto pelo **PROPONENTE** deverá considerar todos os desembolsos programados para a adequação, no mínimo relativos a:

- adequação do imóvel
- climatização
- rede estruturada
- programação visual
- mobiliário
- equipamentos de informática
- todo e qualquer ativo necessário à perfeita adequação das UNIDADES VAPT VUPT.

As prospostas financeiras do VPA e CA deverão ser apresentadas confome conforme modelo do Anexo VII deste documento.

14.4 Avaliação dos Critérios de Seleção

Serão avaliados conforme critérios previstos no Anexo VIII desse Projeto Básico, pela COMISSÃO ESPECIAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO, nomeado pelo Secretário da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN.

14.5 Forma de Cálculo da Pontuação

A pontuação obtida pelas OS's participantes serão consolidadas conforme estabelecido no ANEXO VIII deste documento.

15. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

15.1 Das Obrigações e Responsabilidades da Contratada

Além das demais obrigações já estabelecidas neste projeto básico, a Organização Social deverá:

Efetuar a prestação dos serviços conforme proposta apresentada e especificações exigidas neste Projeto Básico assim como no Edital licitatório, executando fielmente o objeto contratado, prestando os serviços dentro dos parâmetros estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

Assegurar a organização, administração e gerenciamento da Unidade, objeto do presente Contrato, por meio do desenvolvimento de técnicas modernas e adequadas que permitam o desenvolvimento da estrutura funcional e a manutenção física da referida unidade e de seus equipamentos, além do provimento dos insumos necessários à garantia do seu pleno funcionamento.

Quando houver habilitação de novo serviço na Unidade, ainda não incluído no Quadro de Metas, esse serviço deverá ser acrescido mediante termo aditivo, no qual conste a nova pactuação com a data do início da prestação do serviço, com valores e prazos para cumprimento pleno da nova meta.

O atendimento exclusivo aos usuários do VAPT VUPT na Unidade será executado de forma a:

a) garantir a universalidade de acesso aos serviços prestados;

b) garantir a integralidade da assistência dentro da sua capacidade instalada;

e) alcançar elevados índices de satisfação, conforme indicadores de qualidade dos serviços;

f) promover a gestão baseada em Sistema de Metas e medidas por Indicadores de Desempenho, Conformidade e Qualidade;

Manter quadro de recursos humanos qualificados e compatíveis com o porte da Unidade e com os serviços prestados,

Manter registro atualizado de todos os atendimentos efetuados na Unidade disponibilizando, a qualquer momento, à CONTRATANTE, em meio físico ou eletrônico certificado, assim como todos os demais documentos que comprovem a confiabilidade e segurança dos serviços prestados.

Responder prontamente às solicitações da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, pessoalmente ou mediante telefone, fax, e-mail ou site a ser fornecido, ou qualquer outro meio eficiente para resolução de problemas, bem como para esclarecimentos de dúvidas inerentes ao objeto deste Termo;

Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus funcionários durante a execução dos serviços;

Comunicar à Secretaria de Gestão e Planejamento, por escrito, qualquer anormalidade ocorrida e prestar os devidos esclarecimentos e/ou informações necessárias;

Não transferir a outrem a prestação dos serviços objeto do contrato, no todo ou em parte;

A Organização Social deverá manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e

qualificação exigidas por lei e neste Termo de Referência, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal;

Zelar pela perfeita execução dos serviços, sanando as falhas eventuais, imediatamente após sua verificação;

A Organização Social deverá executar o(s) serviço(s) de acordo com o estabelecido na Legislação específica vigente e no Código de Defesa do Consumidor e, ainda, executar os serviços de acordo com as especificações constantes neste termo;

Serão de inteira e total responsabilidade da empresa Organização Social todas as despesas decorrentes da prestação de serviços objeto da presente contratação, inclusive salários dos seus empregados, taxas, impostos, custos administrativos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, existentes ao tempo da contratação ou por vir, salvo os fatos previstos pela teoria da imprevisão aludidos na legislação e doutrina administrativa;

É de responsabilidade da Organização Social indenizar todo e qualquer prejuízo, pessoal ou material, causado no exercício de sua atividade, que possa advir direta ou indiretamente à Secretaria de Gestão e Planejamento ou a terceiros, por qualquer de seus funcionários, representante e/ou preposto;

Providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessários à execução dos serviços objeto do presente Contrato.

Em nenhuma hipótese cobrar direta ou indiretamente do usuário por serviços referente à assistência a ele prestado;

Realizar seguimento, análise e adoção de medidas de melhoria diante das sugestões, queixas e reclamações que receber com respostas aos usuários.

Não adotar nenhuma medida unilateral de mudanças oferta de serviços, nos fluxos de atenção consolidados, nem na estrutura física da Unidade, sem a prévia ciência e aprovação da Secretaria de Gestão e Planejamento.

Movimentar os recursos financeiros transferidos pelo Estado de Goiás para a execução do objeto Contratado em conta(s) bancária(s) específica(s) e exclusiva(s),

vinculada a cada Unidade VAPT VUPT, de modo a que os recursos transferidos não sejam confundidos com os recursos próprios da Organização Social – OS.

Publicar, anualmente, os relatórios financeiros e o relatório de execução do Contrato de Gestão, no Diário Oficial do Estado, até o dia 30 de maio do ano subsequente;

Elaborar e encaminhar à Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos - AGR e à CONTRATANTE, em modelos estabelecidos pela AGR, relatórios de execução, mensal, até o dia 10 do mês subsequente ao trimestre.

Elaborar e encaminhar relatório consolidado de execução e demonstrativos financeiros, ao final de cada exercício fiscal, devendo ser apresentado à Secretaria de Gestão e Planejamento e à AGR até o dia 10 de janeiro do ano subsequente.

Anexar, juntamente com a Prestação de Contas, os comprovantes de quitação de despesas com água, energia elétrica e telefone, efetuados no mês imediatamente anterior, bem como os comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e previdenciários relativos ao mês anterior.

Comunicar, à CONTRATANTE e à AGR, todas as aquisições e doações de bens móveis que forem realizadas, no prazo máximo de 30 dias após sua ocorrência.

Tomar conhecimento, o mais breve possível, após assumir o gerenciamento da Unidade dos contratos, convênios, cooperações técnicas e outros instrumentos firmados pelo Estado de Goiás.

A Organização Social deverá, juntamente com seus profissionais, manter o completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, pormenores, informações transmitidas, documentos, especificações técnicas ou comerciais de que venha ter conhecimento ou acesso, ou que venha a ser confiada em razão da participação na elaboração e execução dos serviços, não podendo sob qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, ceder ou dar conhecimento a terceiro sem anuência previa do Estado de Goiás, sob as penas da Lei;

A Organização Social se responsabilizará pelos seus profissionais que executarão os serviços, bem como fiscalizará o respeito às normas internas vigentes na

Instituição e o comportamento adequado de seus profissionais, zelando desta forma pelo patrimônio público e a segurança das informações.

15.2 Das Obrigações e Responsabilidades da Contratante

Proporcionar todas as facilidades para que a Organização Social possa desempenhar seus serviços dentro das normas do contrato, inclusive prestando as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados;

Realizar o acompanhamento e a fiscalização, por meio da Comissão de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão, a qual observará “in loco” o desenvolvimento e cumprimento das atividades de assistência prestada pela Organização Social aos usuários da Unidade

Efetuar os repasse nas condições e valores pactuados;

Disponibilizar à Organização Social estrutura física, recursos financeiros, para a organização, administração e gerenciamento da Unidade.

A localização dos imóveis é de responsabilidade da SEGPLAN que irá disponibilizar o imóvel e layout, cabendo a “OS” fazer as adequações que se fizerem necessárias para o funcionamento da Unidade, de acordo com o estabelecido no “item 5” – Adequação, Previsão dos Materiais e equipamentos necessários.

Prover a Organização Social dos recursos financeiros necessários ao fiel cumprimento da execução deste Contrato e a programar, nos orçamentos dos exercícios subsequentes, quando for o caso, os recursos necessários para custear os seus objetivos, de acordo com o sistema de pagamento previsto.

Prestar esclarecimentos e informações à Organização Social que visem a orientá-la na correta prestação dos serviços e metas pactuadas, dirimindo as questões omissas neste Instrumento, dando-lhe ciência de qualquer alteração no presente Contrato.

Realizar, mesalmente, após transcorrido o primeiro semestre, por meio da Comissão de Avaliação dos Contratos de Gestão, avaliação global do cumprimento das

metas e do Contrato sob os as aspectos de gestão, e em especial, a assistência aos usuários, emitindo parecer conclusivo, após o devido contraditório.

Manter no sítio da SEGPLAN e no Portal da Transparência do Governo do Estado, dados sobre este Instrumento, sua execução e avaliação, para consulta, a qualquer tempo, pelos cidadãos e usuários do VAPT-VUPT.

15.3 Sanções Administrativas

A Organização Social vencedora do processo que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da ampla defesa, ficará impedido de participar de novo processo licitatório junto ao Estado de Goiás, pelo prazo de até 05 (cinco) anos ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas na Lei.

A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a contratada, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecida os seguintes limites máximos:

- 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;
- 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à contratada o direito ao contraditório e à ampla defesa.

ANEXO II

RELAÇÃO DE ÓRGÃOS PARCEIROS E SEUS SERVIÇOS

AGETOP	• Cadastro de processo administrativo na CODEP (Comissão de Defesa Prévia) e na JARI (Junta Administrativa de Recursos de Infração) • Encaminhamento de processo administrativo ao CETRAN • Cadastro de processo administrativo de Ressarcimento • Consulta andamento de processo administrativo • Solicitação de Restituição do valor de multa paga referente a processo administrativo provido • Solicitação de Efeito Suspensivo do auto de infração • Solicitação de documentação (auto de infração, 2ª via da notificação, AR's, carta resposta, cópia do processo administrativo e imagem ampliada do veículo)
AGR	• Informações • Atendimento de Solicitações dos Usuários dos Serviços Públicos Delegados • Emissão de Licença de Viagem da Região Metropolitana • Emissão e Entrega do Requerimento Interestadual para o deficiente comprovadamente carente • Extrato de Pagamento de Benefícios • Emissão de contracheque para servidor público estadual idoso

	• Emissão e entrega do Formulário de Passe Livre Intermunicipal para pessoas carentes com deficiência
AGSEP	• Cadastro de Visitantes • Agendamento das visitas dominicais • Certidão Carcerária e Certidão de Dias Trabalhados • Cadastro de Servidores (crachás e autorizações para adentrar o presídio
Banco do Povo	• Financiamento • Política de cobrança / renegociação
Boletim de Ocorrência	• Informações/Consultas • Registro de Boletim de Ocorrência • Solicitação de 2ª Via de Boletim de Ocorrência • Informações sobre Declaração de Perda/Extravio de Documentos
Caixa Econômica Federal	• Recebimento de Contas. O usuário poderá efetuar o pagamento de boletos bancários gerados dentro da Unidade Vapt Vupt.
CELG	• Consulta de Débitos • Emissão de Segunda Via de Fatura de energia • Declaração de Energização • Devolução de Duplicidade • Inclusão ou Atualização de Cadastro de Cliente

	• Informações de Procedimentos • Parcelamento de Débitos • Renovação de Solicitação de Serviços • Reclamação de Entrega de Fatura • Solicitação de Serviços (SS) - Adesão de Unidade Consumidora ao Cliente. • Solicitação de Serviços (SS) - Análise de Medição por Variação de Tensão • Solicitação de Serviços (SS) - Auto Leitura Rural • Solicitação de Serviços (SS) - Cadastramento de Inscrição Estadual de Produtor Rural • Solicitação de Serviços (SS) - Cancelamento de Contrato de Adesão • Solicitação de Serviços (SS) - Cadastramento de Baixa Renda • Solicitação de Serviços (SS) - Correção de endereço • Descadastramento de Baixa Renda • Solicitação de Serviços (SS) - Emergência com/sem identificação • Solicitação de Serviços (SS) - Endereço Alternativo

	• Solicitação de Serviços (SS) - Inspeção de UC • Solicitação de Serviços (SS) - Lacrar e Deslacrar Caixa de Medição • Solicitação de Serviços (SS) - Ligação nova • Solicitação de Serviços (SS) - Mudança de padrão • Solicitação de Serviços (SS) - RD – Complementação de Rede Baixa Tensão • Solicitação de Serviços (SS) - RD – Deslocamento de Poste • Solicitação de Serviços (SS) - RD – Extensão de Rede Baixa Tensão • Solicitação de Serviços (SS) - RD – Poda de árvore • Solicitação de Serviços (SS) - RD – Substituição de Disjuntor • Solicitação de Serviços (SS) - RD – Substituição de Pára-Raio • Solicitação de Serviços (SS) - Reativação de UC (IPC-100I) • Solicitação de Serviços (SS) - Restabelecimento de Fornecimento • Solicitação de Serviços (SS) - Variação de Consumo • Solicitação de Serviços (SS) - Vencimento Alternativo
Clínicas Médicas - DETRAN	• Triagem e encaminhamento para realização de exames médicos periciais para habilitação de condutores de veículos automotores

	• Reteste
Coleta de Foto, Assinatura e Digitais - DETRAN	• Coleta de Foto, Assinatura e Digitais
Corpo de Bombeiros Militar	• Informações • Solicitação de Inspeção de Funcionamento • Solicitação Inspeção de Habite-se • Emissão de 2ª via de Certificado e Alteração de Dados Cadastrais • Cadastro de Projetos para Análise • Cadastro de Projetos para Atualização/Substituição/Recarimbamento • Denúncia quanto a possíveis Irregularidades em Sistemas Preventivos • Cadastro para Credenciamento de Empresas de Extintores de Incêndio/Empresas e Profissionais de Formação de Brigada e Bombeiro Profissional Civil • Extrato de Ocorrência • Anexação de Documentos em Inspeção, Projeto ou Credenciamento • Consultas a Protocolos e Informações sobre Certificado, Inspeção e Projeto • Inscrição para Bombeiro Mirim

Defensoria Pública	• Retirada de Documento Oficial de Hipossuficiência • Controle de Encaminhamentos Recebidos • Consulta Processual – Emulador • Consulta Processual – Projudi • Consulta Processual – Internet • Encaminhamento Ministério Público do Estado – MPGO • Encaminhamento Ministério Público Federal – MPF • Encaminhamento Advocacia Geral da União – AGU • Encaminhamento Defensoria Pública da União – DPU • Encaminhamento Juizados Especiais Cíveis ou Juizados da Mulher– JE • Encaminhamento Delegacias Policiais • Encaminhamento Órgãos Públicos • Encaminhamento Instituições Privadas • Orientações de Processos Pré-existentes – Em Andamento • Orientações de Processos Pré-existentes – Arquivados • Orientações de Processos Pré-existentes – Suspensos

	• Agendamento ao Centro de Solução de Conflitos da Defensoria • Agendamento para Conciliação – Projeto Pré-processual • Agendamento Cível – Ações Cautelares em Geral • Agendamento Cível – Ação de Revisional de Juros 34 • Agendamento Cível – Ação de Reintegração de Posse • Agendamento Cível – Ação de Usucapião • Agendamento Cível – Mandado de Segurança • Agendamento Cível – Obrigação de Fazer – Saúde • Agendamento Cível – Ação de Indenização • Agendamento Cível – Ação de Cobrança e Despejo • Agendamento Cível – Ação Consignatória • Agendamento Cível – Ação de Restituição de Importância Paga • Agendamento Cível – Alteração/Mudança de Nome • Agendamento Cível – Ação de Retificação de Documento • Agendamento Cível – Ação de Registro de Óbito Tardio

	• Agendamento Cível – Orientações Cíveis • Agendamento Cível – Contestações • Agendamento Cível – Interlocutórias - com Advogado da Defensoria • Agendamento Cível – Habilitações em Processos • Agendamento Isenção de Custas • Agendamento Família – Divórcio Litigioso • Agendamento Família – Conversão Litigiosa de Separação em Divórcio • Agendamento Família – Separação de Corpos • Agendamento Família – Inventário/Arrolamento Comum • Agendamento Família – Declaratória de União Estável • Agendamento Família – Declaratória de União Estável c/c Dissolução • Agendamento Família – Declaratória de União Estável Pos Mortem c/c Dissolução • Agendamento Família – Investigatória/Negatória de Paternidade • Agendamento Família – Investigatória/Negatória de Maternidade • Agendamento Família – Orientações Família

	• Agendamento Família – Alvará para Levantamento de Valores • Agendamento Família – Contestação • Agendamento Família – Interlocutórias com advogado da Defensoria • Agendamento Família – Habilitação em Processo • Agendamento Execução – Título Judicial – Rito Prisão • Agendamento Execução – Título Extrajudicial – Rito Prisão • Agendamento Execução – Título Judicial – Rito Penhora • Agendamento Execução – Título Extrajudicial – Rito Penhora • Agendamento Execução – Justificativa • Agendamento Execução – Habilitação em Processo • Agendamento Consensual – Divórcio • Agendamento Consensual – Conversão de Separação em Divórcio • Agendamento Consensual – Reconhecimento de União Estável • Agendamento Consensual – União Estável c/c Dissolução • Agendamento Consensual – Alimentos, Guarda e Regulamentação de Visitas

	• Agendamento Consensual – Modificação de Cláusula • Agendamento Alimentos – Alimentos/Guarda • Agendamento Alimentos – Oferecimento de Alimentos • Agendamento Alimentos – Guarda • Agendamento Alimentos – Modificação de Guarda • Agendamento de Interdição – Nomeação de Curador/Tutor • Agendamento de Interdição – Alteração de Curador/Tutor • Agendamento de Atendimento de Precatórias
DETRAN	• Renovação da CNH • CNH Definitiva • Renovação de CNH quando Apreendida • Segunda via de CNH pertencente ao Estado de Goiás • Reemissão de CNH / Alteração de dados do condutor • Averbação da CNH de outra U.F. • Permissão Internacional para Dirigir (somente para prontuários de Goiás) • Processo de 1ª via nas unidades da capital e Interior

	• Entrega de CNH e PID • Cadastrar Processos para CFC de 1ª Via de PPD/CNH • Emissão de DUAs para Pagamento de Reteste de Prática de Direção – PD e Reteste de Legislação de Trânsito – LT • Marcação de prova de Legislação de Trânsito – LT e prova de Prática de Direção – PD • Mudança e Inclusão de Categoria da CNH • Formação de Lotes / Relação de Processos • Emissão da Taxa de Agendamento Teórico • Emissão da Taxa de Licença de Aprendizagem • Averbação de Cursos Especiais • Processos de 1ª via, Adição e Mudança de Categoria para candidato (PPD / CNH) • Informações e Consultas • Atualização de Endereço • Comunicação de Venda do Veículo • Averbação de Impedimento de Licenciamento (Embargo)

	• Reemissão de Documentos Variados • Licenciamento Anual do Veículo - Emissão do CRLV • Emissão do CRLV após Pagamento do DUA Previamente Solicitado pela Internet • Emissão de Cópia do CRLV • Emissão de DUAs para Pagamento de Multa
Goiás Fomento	• Atendimento ao público-alvo das linhas de crédito da Goiás Fomento
INCRA	• Informações • Emissão de 1ª ou 2ª Via de CCIR (Certificado de Cadastro de Imóvel Rural) • Pesquisa no SNCR (Sistema Nacional de Cadastramento Rural) • Recepção e Digitação de Processos para Cadastramento no Incra
IPASGO	• Adesão para Servidor Público Estadual • Adesão para Empossados • Adesão para Ex-Servidor, Cartorário, Convênio e Mandato Eletivo • Inscrição de Servidor Licenciado ou à Disposição • Inscrição de Pró-Labore/Comissionado sob Licença Médica • Inclusão de Dependentes

	• Inclusão de Grupo Familiar • Inclusão de Filho e Neto que Contribuem em Cálculo Atuarial • Avaliação Econômica e Financeira • Transferência de Dependentes • Alterações Cadastrais • Solicitação de Cartão • Bloqueio e Desbloqueio de Cartão Magnético • Carteira Provisória • Cadastro de Senha • Emissão de Guias • Troca de Guia • Cancelamento de Guia por Perda ou Dano ou Extravio • Para mudança de plano, exclusão e autorização para desconto do plano especial • Autorização para Débito Automático em Conta • Opção de Contribuição Segurado solteiro ou viúvo

	• Emissão de Boletos • Consulta Contribuição e Co-Participação • Gerar, Excluir e Alterar Datas das Receitas • Acordo, Parcelamento • Devolução de importância • Reembolso • Emissão de Remessa • Consulta de Processo • Devolução previdenciária • Requerimento de Pensão • Recadastramento de Aposentados, Inativos e Pensionistas
JUCEG	• Informações Gerais • Abertura de Processos relativos a Empresas • Alteração / Cancelamento / Abertura de Filial / Extinção • Autenticação de Livros Fiscais • Busca Prévia – Pesquisa de nome empresarial

	• Emissão de Certidões (Certidão Específica e Simplificada) • Emissão de Fotocópias (Certidão de Inteiro Teor) • Solicitação de Bloqueio de CPF de Pessoa Física • Arquivamento de Procuração • Torpedo JUCEG • Solicitação de Informações cadastrais – Quantitativo ou qualitativo de empresas por ramo de atividade (CNAE) • Restituição de taxa
Junta de Serviço Militar	• Alistamento Militar • Fornecimento de 1ª via de Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI) • Fornecimento de 2ª via de Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI) – para os alistados • Fornecimento de 2ª via de Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI) – maiores de 30 anos que alegarem nunca terem se alistado ou extraviado o CDI 1ª via • Dispensa da Prestação do SM ao Cidadão Arrimo de Família • Fornecimento de Certificado de Isenção - CI • Transferência de Residência de cidadão alistado em outra ou na própria

	JSM • Apresentação de Pessoal da Reserva (Exar) • Requerimento de Atestado de Desobrigação em tempo de paz • Fornecimento de 2ª via do certificado de Reservista 1º ou 2º categoria • Fornecimento de Certificado de Dispensa do Serviço Alternativo - (CDSA) • Correção de Dados Cadastrais • Quadro de Aplicação de Multas e Taxas Militares
Multifuncional	• Alteração e segunda via do CPF • Emissão de Guia de Consulta e Exame do IPASGO • Simulação de aposentaria para funcionários do Estado de Goiás • Consulta Prestadores Conveniados do Ipasgo • Emissão de Contracheques e Comprovante de Rendimentos Pagos • Emissão de 2ª Via de Contas de Energia e Água • Emissão do código de barra para pagamento de conta telefônica • Emissão de Boletos para Pagamento de IPVA / MULTAS / SEGURO DPVAT / LICENCIAMENTO e taxas dos Detran’s

	• Emissão de Dare 2.1 para emissão de boleto de certidão simplificada-JUCEG • Consulta de Pontuação da CNH • Licença de Pesca Anual – Agência Ambiental – Estado de Goiás • Licença de Pesca Anual – Ministério de Pesca e Aqüicultura • Informações e Consulta de Números de Telefones • Inscrição de Autônomo e Empregada Doméstica na Previdência Social • Simulação de Cálculo de Aposentadoria da Previdência Social • Requerimento para Entrada em Auxílio Doença / Perícia Médica • Requerimento para Entrada de Salário Maternidade de Empregada Doméstica e Individual • Atualização de Endereço de Aposentado e Pensionista • Tabela de Pagamento de Benefícios • Consulta de Revisão de Benefícios e Andamento de Processo • Requerimento para Entrada de Pensão por Morte • Extrato para Declaração de Imposto de Renda • Extrato de Pagamento de Benefícios

	• Carta de Concessão e Memória de Cálculo de Benefícios • Formulários e Documentos Solicitados pela Previdência Social • Guia da Previdência Social • Consulta ao Número do PIS • Consulta Seguro Desemprego • Inscrição e Consulta de CPF • Programa Gerador de DAS do Micro empreendedor - PGMEI • Emissão de Espelho de CNPJ • Consulta de Restituição do Imposto de Renda • Emissão do DARE Estadual • Emissão de DARF da Receita Federal para correção por atraso de quotas de Imposto de Renda • Certidões de débitos, cíveis e criminais e de quitações de órgãos públicos • Formulário Memorial Descritivo • Consulta de Processos Judiciais

	• Inscrição de Concurso Público, Edital e Processo Seletivo (Andamento, Resultado e Local de Prova). • Cadastramento de e-mail oficial • Cadastramento e Recadastramento do Passe Escolar • Consulta de CEP • Consulta de Achados e Perdidos • Consulta de Bolsa Universitária • Solicitação de Passaporte, Emissão da Guia de Recolhimento – GRU, Agendamento, reagendamento e cancelamento de agendamento, consulta de andamento e consulta de agendamento • Recadastramento de Aposentados e Pensionistas do IPASGO • Registro de Ocorrências (Ouvidoria) • Consulta de IPTU e ITU de qualquer município que possua Site oficial e esteja disponibilizado o serviço de consulta de IPTU e ITU • Pedido de Certidão de Nascimento, Casamento e Óbito • Requerimento para Entrada no Benefício de Amparo Assistencial ao Idoso e Deficiente (Loas) • Solicitação de Passe Livre Estadual para Deficientes Físicos

	• Entrada no Recurso a Junta de Recursos da Previdência Social • Preenchimento de Currículo • Autorização de Viagem para Menor de 16 Anos • Pesquisa Escolar • Formulário para Solicitação de Passe Livre Interestadual para Deficientes Físicos • Licença para uso de Motosserras • Inscrição no PROUNI (Programa Universidade para Todos) • Consulta de Vagas no IEL (Instituto Euvaldo Lodi) • Inscrição para Vestibular • Emissão de Contra Cheque dos Servidores do Distrito Federal • Inscrição para o ENEM (Exame Nacional do Ensino Médio) • Cadastro no CIEE (Centro de Integração Empresa-Escola) • Impressão de Boletos em Geral de sites públicos • Cadastro e Emissão de Certificado de Regularidade - IBAMA • Documento de Origem Florestal - DOF

	• Emissão de Licença para Criador Amadorista de Passeriformes Silvestres - SISPASS • Solicitação de Alistamento, Transferência e Revisão do Titulo de Eleitor • Registro de Boletim de Ocorrências On-line • Emissão e entrega do Formulário de Passe Livre Intermunicipal para pessoas carentes com deficiência • Emissão e entrega do Certificado da condição de Microempreendedor Individual • Criação ou alteração de senha de contracheque para Aposentados e Pensionistas da GOIASPREV • Emissão de Taxa de funcionamento/Renovação - CERCON do Corpo de Bombeiros Militar • Pré cadastro para 1º habilitação • Regularização de CPF suspenso ou pendente
Prefeitura Municipal	• Informações Relativas a Processos, REST e DMS • Emissão e reemissão de taxas (IPTU, ISS, ITU, ISTI, demais taxas e relatório de pagamentos e débitos) e CAE • Parcelamento de Débitos (ISS, IPTU, taxas da SEDEM, ISTI, AMMA) • Abertura de Processos

	• Certidões Municipais • Emissão de Guias de Consultas e Exames para IMAS • Emissão do Alvará de Licença e Funcionamento Provisório • Emissão de Documento de Numeração Predial Oficial • Emissão de Documento do Uso do Solo
Procon Estadual	• Extra-PROCON • Simples Consulta • Cálculo • Atendimento Preliminar • CIP (Carta de Informações Preliminares) • Retorno da CIP - Carta de Informações Preliminares • Abertura Direta da Reclamação • Encaminhamento à fiscalização
Procon Municipal	• Informações • Atendimentos Diversos • CIP – Carta de Informações Preliminares • Abertura Direta de Reclamação/ Instauração de Processo Administrativo

SANEAGO	● Informações/Consultas ● Emissão de 2ª Via de Conta ● Emissão de Certidão Negativa/Positiva de Débito ● Emissão de Declaração Anual de Débitos ● Emissão de Nota Fiscal/Faturamento Avulso para Fornecimento de Água em Caminhão Pipa Particular ● Emissão de Nota Fiscal/Faturamento Avulso para Caminhão Limpa Fossa Particular ● Emissão de Guia para Corte de Asfalto ● Emissão de Guia para Estudo de Viabilidade Técnica e Operacional – AVTO ● Registro de Solicitações de Serviços ● Negociação de Débito/Refaturamento (vazamento corrigido e outras situações sujeitas a refaturamento) ● Negociação/Parcelamento de Débitos ● Solicitação de Ligação de Água ● Ligação de Água/Esgoto para Pit-Dog ● Solicitação de Ligação de água Padrão Precário (para circos, parques de

	diversão, eventos temporários, etc.) ● Alteração/Inclusão do Nome do Usuário/Inquilino na Conta ● Alteração da Data de Vencimento da Conta de Água/Esgoto ● Solicitação de Religação de Água – Corte Simples ● Solicitação de Religação de Água – Corte Indevido ● Solicitação de Reativação de Ligação de Água Suprimida ● Solicitação de Ligação de Esgoto ● Aferição do Hidrômetro ● Emissão de Fatura em Braile ● Coleta e Comercialização de Óleo Residual de Fritura – Programa Olho no Óleo
Secretaria de Cidadania e Trabalho	● Informações ● Intermediação de Mão-de-Obra ● Solicitação de Seguro Desemprego ● Solicitação de Seguro Desemprego para Empregado Doméstico ● Consultas do Seguro-Desemprego ● Emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS)

	● Captação de Vagas Externa ● Captação de Vagas na Unidade ● Captação de Vagas por Telefone na Unidade ● Cadastro de Idoso para emissão do passaporte ● Revalidação e Segunda via do Passaporte do Idoso
SEFAZ	● Consulta de Pendências e Bloqueios. ● Cadastro IPVA/Inclusão de Veículos ● Emissão de DARE com Termo de Apreensão Eletrônico ● Emissão de Certidão Negativa ● Cálculo antecipado de ICMS Espontâneo – DARE 2.1 ● Emissão de DARE 2.1 – IPVA ● Auto de Infração – Emissão do DARE 2.1 ● Recepção das vias de Notas Fiscais Pertencentes ao Fisco. ● Emissão de DARE 2.1 – Parcelamento na condição de ATIVO, incluindo parcelamento relativo a ICMS, ITCD e IPVA ● Pagamento Antecipado das mercadorias: Farinha de trigo e Arroz

	• Emissão de Nota Fiscal Avulsa - Conhecimento de Transporte de Cargas • Emissão de Notas Fiscais Avulsas – mercadorias em geral, mudanças, transporte de cargas/passageiros • Emissão de Espelho da Empresa • Emissão de Relação Analítica da Dívida Ativa • Nota Fiscal Avulsa de Serviço de Transporte de Passageiro • Nota Fiscal de Mudança • Emissão de Extrato Cadastral • Emissão de formulários para isenção de ICMS e IPVA ao deficiente físico e IPVA para táxi • Liberação de Documento Fiscal - Bloco de Nota Fiscal • Concessão de AIDF – Autorização de Impressão de Documentos Fiscais • Fiança Crime • Homologação Cadastro Pessoa Jurídica Micro Empresa/Pequeno Porte ME/EPP • Cadastro de Produtor Rural – Pessoa Física • Autenticação do Formulário Trimestral do Registro de Apuração do ICMS e do Livro Fiscal

	• Diferencial de Alíquotas • Pagamento do ICMS antecipado das mercadorias: farinha de trigo e arroz • Prorrogação do Prazo de Uso de Documento Fiscal • Regularização de Documento Fiscal usado sem Liberação • Regularização de Documento Fiscal utilizado após o Prazo Regulamentar • Emissão de Relatório de DARE vencido • Cadastro do Micro Empreendedor Individual – MEI – Pessoa Física • Emissão de Documento de Arrecadação Estadual (DARE / GNRE) • Informações sobre Serviços Não Realizados nas Unidades
SSP	• Informações • Requerimento de Carteira de Identidade – 1ª e/ou 2ª Via • Requerimento de Carteira de Identidade - 1º e/ou 2º Via - Urgência • Entrega de Carteira de Identidade – 1ª e/ou 2ª Via • Requerimento de Atestado de Bons Antecedentes • Requerimento de Atestado de Bons Antecedentes - Urgência

	• Entrega de Atestado de Bons Antecedentes • Requerimento de Atestado de Bons Antecedentes – Especial • Entrega de Atestado de Bons Antecedentes – Especial • Requerimento de Certidão de Registro Geral • Entrega de Certidão de Registro Geral • Informações sobre taxas dos serviços
TRE	• Atendimento Preliminar • Alistamento Eleitoral • Revisão Eleitoral • Transferência Eleitoral • Multa Eleitoral • Segunda Via de Título Eleitoral

ANEXO III

MANUTENÇÃO E INFRAESTRUTURA BÁSICA

1. ADEQUAÇÃO DOS IMÓVEIS

1.1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste anexo é estipular as especificações técnicas a serem considerados pela ORGANIZAÇÃO SOCIAL na elaboração de projetos complementares - estrutural, rede estruturada, telefônico, hidro-sanitário, climatização, combate a incêndio, SPDA (pára-raios) para a adequação das Unidades Vapt Vupt.
Todos os componentes da estrutura dos imóveis deverão receber tratamento adequado de forma a garantir a sua preservação ao longo do período do CONTRATO DE GESTÃO.

1.2. CONFIGURAÇÃO BÁSICA DOS IMÓVEIS A SEREM ADEQUADOS

1.2.1. TIPO

Os imóveis devem estar em boas condições de conservação e uso, serem preferencialmente no pavimento térreo, tipo "galpão" com vão livre no centro, onde a área útil dos imóveis deverão ter o formato mais regular possível e o pé-direito mínimo de 3 metros.

As paredes externas deverão ser em material que garanta segurança, conforto e estanqueidade aos edifícios, sendo que a estrutura do imóvel deverá ser adequada para os esforços previsíveis. A cobertura deverá dispor de acesso fácil e seguro para a manutenção. Os imóveis deverão, preferencialmente, permitir dois acessos específicos: acesso para usuários e acesso para funcionários e serviços de apoio.

Para edificações deverão existir pelo menos um sanitário acessível por pavimento. Para edificações a serem construídas, deverão constar de, no mínimo, um sanitário

acessível para cada sexo em cada pavimento da edificação, com entrada independente dos sanitários coletivos.

Esses imóveis deverão ter a sua estrutura avaliada quanto à estabilidade, resistência estrutural, deformações e fissuras. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL deverá obter laudo específico sobre a estrutura para imóvel antigo ou em estado de conservação inicialmente não adequado.

Os imóveis deverão estar adequados ao Código Estadual de Proteção contra Incêndio, Explosão, Pânico e Desastres do Estado de Goiás – Lei n°15.802/2006. Portanto, deverão ser aprovados pelo Corpo de Bombeiros Militar de Goiás, estando de acordo com as NBR’s 13434-1 e 13434-2 da ABNT.

1.2.3 DIMENSIONAMENTO DA ÁREA

O dimensionamento das áreas desses imóveis são de acordo com o especificado no Projeto Básico.

1.2.4 ACESSIBILIDADE

Todos os imóveis deverão atender a legislação vigente referente à acessibilidade, possibilitando o acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais.

Os imóveis que tiverem mais do que um pavimento para atendimento ao cidadão, deverão dispor de escadas, rampas e elevadores, de forma a possibilitar total acesso a todos os ambientes de atendimento ao cidadão.

OBS. Subsolos não poderão ser utilizados para a implantação de Unidade Vapt Vupt por razões de insalubridade para a execução dos serviços de atendimento ao cidadão.

1.3. ELABORAÇÃO LAY-OUT / PROJETO ARQUITETÔNICO

▪

O dimensionamento das áreas internas da Unidade deverão ser definidos a partir da demanda projetada de cada Unidade (grade de serviços definida), sendo que as dimensões serão adequadas ao tipo de atividades desenvolvidas no local e de acordo com a legislação aplicável.

Os espaços devem ser adaptados às necessidades estabelecidas e consolidadas, sendo que o lay-out interno da Unidade Vapt Vupt deverá considerar dois grupos funcionais distintos:

- Áreas de Atendimento ao público: as áreas de atendimento ao público deverão ser compostas pelos ambientes de prestação de serviços aos usuários da Unidade: Recepção, Sala de Espera, Totem de Auto-Atendimento, Área de Atendimento onde estarão locados todos os condôminos (órgãos), Sanitários para Usuários (hall contemplado com bebedouro), Posto de Atendimento Bancário com Tesouraria e Caixas Eletrônicos.

- Áreas Administrativas: as áreas administrativas deverão ser compostas pelos ambientes onde se desenvolvem as atividades dedicadas a manter a operação da Unidade pelos funcionários: Sala do Coordenador, Sala Apoio Administrativo, Sala Apoio de Informática, Copa/Cozinha, Área de Serviço, Sanitários para Funcionários, Almoxarifado/Depósito.

Segue abaixo alguns parâmetros do layout arquitetônico:

-A recepção deverá ser visível, logo na entrada da Unidade, e também deverá dispor de espaço para pequenas filas em horários de pico;

-Na Sala de Espera, os painéis eletrônicos de senhas e os Televisores de LCD deverão ser localizados de forma a garantir a visibilidade dos mesmos em qualquer ponto da área de espera;

-O Posto de Atendimento Bancário e os Sanitários para Usuários deverão estar localizados próximos à Sala de Espera e à Área de Atendimento, de forma a minimizar a circulação dos usuários que a eles se dirijam;

-O Posto de Atendimento Bancário deve ser delimitado em vidro (exceto ao fundo do Caixa e Tesouraria);

-A Sala do Coordenador deve ficar localizada em ponto estratégico, com boa visibilidade de toda a área de atendimento da Unidade para gerenciamento, para isso deverão ser usados vidros na frente e lateral da sala, seja em alvenaria, gesso acartonado ou divisórias;

-As Salas do Coordenador e Salas dos Apoios Administrativo e Apoio Informática deverão estar ao lado uma das outras, com sistema de vidro para visibilidade e comunicação;

-As áreas de circulação de usuários e de funcionários deverão ser adequadamente dimensionadas e explicitamente orientadas e sinalizadas, de forma que a circulação de serviço, devidamente isolada, fique restrita aos funcionários;

-O acesso aos funcionários deverá possibilitar a utilização de controle de ponto eletrônico para funcionários;

-Quanto à disposição dos guichês de atendimento: manter próximos os serviços subordinados ao mesmo órgão, otimizar a circulação de pessoas com base nas demandas estimadas por serviços e no posicionamento dos guichês em relação à sala de espera, os órgãos de maior demanda deverão estar posicionados de forma a evitar conflito ou sobrecarga na área de circulação;

-Nas Unidades em que houver a Sala do Exame Médico (DETRAN), esta deverá ter um comprimento de 6 metros, além de uma bancada com lavatório;

-Nas Unidades em que houver o órgão SSPJ, próximo à mesa de atendimento deverá ter uma bancada com lavatório para o serviço de retirada da impressão digital;

-Toda a área de atendimento é “aberta”, sendo dividida apenas com divisórias baixas (H=1.10m) que separam o atendimento dos órgãos, sendo os ambientes “restritos”podendo ser delimitados com alvenaria, gesso acartonado ou divisórias cegas até o teto – divisórias com vidro em alguns ambientes como Sala do Coordenador, Sala do Apoio Administrativo e Sala Apoio Informática;

-Na elaboração do layout da Copa / Cozinha considerar que este ambiente deverá conter: bancada de granito com cuba, purificador de água de parede, microondas, geladeira, fogão elétrico 2 bocas e mesa e cadeiras para no mínimo 10 pessoas de acordo com porte de cada Unidade;

-Na elaboração do layout da Área de Serviço, deve-se deixar espaço para a permanência de dois funcionários da equipe de limpeza;

-Na elaboração dos layouts dos Sanitários, a relação quantitativa por metro quadrado em sanitários deverá observar as legislações vigentes de acessibilidade e estar dentro do padrão mínimo;

-No caso de utilização de dois pavimentos, a maior concentração da área de atendimento ao público deverá estar situada no pavimento inferior, ou seja, da entrada de acesso à Unidade; na impossibilidade disso ocorrer, a Unidade deverá contar com escadas, rampas e elevadores que garantam o acesso da população, inclusive portadores de necessidades especiais, a todos os ambientes;

-Todos os ambientes da Unidade, exceto os das áreas técnicas, deverão possibilitar o acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais;

-Do ponto de vista externo, o projeto arquitetônico deverá priorizar as fachadas principal e posterior (se existir), fazendo com que a visibilidade destas sejam privilegiadas no contexto urbano;

-No projeto arquitetônico das Unidades Vapt Vupt deverão ser considerados os requisitos ergonômicos que definem a área mínima destinada a cada item do mobiliário, apresentados na tabela a seguir. As áreas mínimas apresentadas não incluem áreas de circulação, as quais deverão ter largura mínima de passagem de 0.90 metros.

Os requisitos relativos ao mobiliário a ser utilizado compõem o ANEXO IV deste documento.

1.4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS / CARACTERÍSTICAS CONSTRUTIVAS

Os imóveis escolhidos para implantação de Unidade Vapt deverão ter sua arquitetura construída / adaptada para atender os requisitos mínimos estabelecidos nos itens subseqüentes. Os requisitos não especificados nesses itens deverão ser definidos pela

ORGANIZAÇÃO SOCIAL de acordo com a sua solução e deverão atender aos padrões de mercado e às especificações das normas aplicáveis, particularmente as normas ABNT.

O método adotado de exposição dos requisitos objetiva discriminar todas as condições essenciais a serem observadas na construção ou na adequação dos imóveis, independentemente dos procedimentos para implementá-las.

1.4.1 PISO

O piso deverá ser de alta resistência com índice de abrasão superficial e resistência compatível ao grande fluxo de usuários (PI-V) – granito, cerâmica ou porcelanato de boa qualidade – preferencialmente peças em tamanho grande de no mínimo 60x60cm, cor clara, porém de fácil manutenção (exceto a cor branca). O piso não deverá apresentar textura e deverá ser assentado sobre contra-piso nivelado com argamassa colante tipo AC-II. O rejunte deverá ser na cor do revestimento.
Considerar a colocação de rodapé.

1.4.2 PINTURA

Nas pinturas externa, interna e dos demais itens de infraestrutura deverão ser usadas tintas de primeira linha do mercado, aplicadas de acordo com as recomendações do fabricante e das normas ABNT aplicáveis. As demãos de tinta de acabamento deverão ser aplicadas com rolo de lã de carneiro de primeira qualidade.

Na execução dos serviços de pintura, deverão ser adotadas precauções especiais no sentido de proteger as superfícies para evitar salpicaduras de tinta em superfícies não destinadas a pinturas (mármores, vidros, ferragens de esquadrias, etc.). Os salpicos que não puderem ser evitados, deverão ser removidos enquanto a tinta estiver fresca, empregando-se removedor adequado sempre que necessário.

As superfícies a serem pintadas deverão ser cuidadosamente limpas, escovadas e raspadas, de modo a remover sujeiras, poeiras e outras substâncias estranhas. Cada demão de tinta só poderá ser aplicada quando a precedente estiver perfeitamente seca, evitando-se observar um intervalo menor que 24 horas entre demãos sucessivas. Igual cuidado deverá ser tomado entre demãos de tinta e de massa, observando um intervalo mínimo de 48 horas. O serviço de emassamento em massa PVA deverá ser aplicado em duas demãos quando em substrato de argamassa; em paredes que forem repintadas, deverão ser emassados apenas os locais onde houver irregularidades nas superfícies.

Todas as paredes internas deverão receber pintura acrílica sobre revestimento liso adequado à alvenaria utilizada. Deverão ser emassadas e pintadas (duas demãos) com tinta acrílica semi-brilho de primeira qualidade na cor branco neve.

No caso do forro ser de gesso, não deverá apresentar nenhuma patologia como rachaduras, trincas, bolhas por infiltração ou descascamento e deverá ser pintado com tinta látex PVA na cor branco neve aplicada de acordo com as especificações do fabricante.

Estruturas metálicas deverão receber todos os tratamentos exigidos pelas normas ABNT / NBR aplicáveis, particularmente no que tange à proteção contra corrosão.
Toda a fachada externa deverá ser pintada com tinta texturizada na cor camurça.

1.4.3 FORRO

O forro em cada ambiente da Unidade deverá ser dimensionado para oferecer conforto visual, proteção contra ruídos e isolamento térmico.

O forro poderá ser de PVC ou gesso na cor branca com acabamento liso. O pé direito mínimo deverá ser de 3.0 metros, e altura livre mínima sob a face inferior das vigas ou sobre qualquer outro elemento construtivo (por exemplo, duto de ar condicionado) deverá ser de 2.40 metros.

No caso do forro ser de gesso, não deverá apresentar nenhuma patologia como rachaduras, trincas, bolhas por infiltração ou descascamento e deverá ser pintado com tinta látex PVA na cor branco neve aplicada de acordo com as especificações do fabricante.

Toda a rede elétrica e lógica passará por dentro desse forro em eletrocalhas, portanto devem ser instalados alçapões de 60x40 para manutenção.

1.4.4 ILUMINAÇÃO

▪

Os imóveis onde serão instaladas as novas Unidades Vapt Vupt deverão dispor de máximo aproveitamento da luz natural.

1.4.4.1. Área interna

Todas as luminárias deverão ser de sobrepor ou de embutir, em circuitos paralelos e com reatores adequados a carga de cada luminária, com lâmpadas econômicas fluorescentes ou led´s distribuídas uniformemente na área interna da Unidade Vapt Vupt, de forma adequada para atender o tipo de uso.

As luminárias deverão ser perfeitamente fixadas nas estruturas e com perfeito acabamento na superfície dos forros, protegidas contra corrosão mediante pintura, esmaltação, zincagem ou outros processos equivalentes, nas seguintes características:

- Luminária de embutir ou sobrepor modulada com perfil T de aba 25mm, corpo em chapa de aço tratada com acabamento em pintura eletrostática epóxi-pó na cor branca. Refletor e alertas parabólicas em alumínio anodizado de alto brilho (reflexão mín. de 80%).

- Área de Atendimento, Salas individuais e Copa/Cozinha: luminárias com 2 lâmpadas de 32/40W.

- Sanitários, Área de Serviço, Almoxarifado/Depósito: luminárias com 2 lâmpadas de 16/20W.

1.4.4.2. Área externa

Se houver marquise na fachada ou esta for construída, colocar iluminação na parte inferior (embutidas no forro) e superior (iluminação front light).

Todas as áreas de circulação externa ao edifício deverão ser contempladas com luminárias tipo arandela/refletores com lâmpadas econômicas fluorescente/led.

Se houver totem para programação visual, este deve ter iluminação front light na parte superior do totem.

1.4.4.3. Tomadas e interruptores

As tomadas deverão ser tipo universal 2P+T com acabamento na cor branco. Os interruptores tipo PIAU (universal) com acabamento na cor branco, todos de 1° linha.

As áreas molhadas (Copa/cozinha, Área de Serviço, Sanitários, Bebedouros, e outros), deverão ser protegidos por disjuntores DR conforme especificação da ABNT.

1.4.4.4. Iluminação de Emergência

A iluminação de emergência deverá fazer uso de blocos autônomos e luminárias orientativas, alimentadas por baterias recarregáveis, com duração mínima de uma hora.

1.4.5 REVESTIMENTO

▪

Toda a Copa/Cozinha deverá ser revestida com cerâmica na cor branca, com dimensões mínimas de 20cm, até a altura de 1,50m, com rejunte na cor do revestimento e acabamento sugerido em faixa decorativa.

A parede do tanque (Área de Serviço) deverá ser revestida com a mesma cerâmica da Copa/Cozinha até a altura de ALTURA 1,50 metros conforme orientação acima.

A parede da bancada da Impressão Digital (SSPJ) e bancada da Sala de Exame Médico (DETRAN) deverão ser revestidas em toda a extensão da bancada e com duas colunas de cerâmica na cor branca, conforme orientação acima.

Os Sanitários deverão ser revestidos com cerâmica na cor branca, com dimensões mínimas de 20cm, até a altura de ALTURA 1.80m, com rejunte na cor do revestimento.

1.4.6 INSTALAÇÕES ELÉTRICAS E CABEAMENTO ESTRUTURADO

▪

Os Projetos Elétrico, Rede Lógica e Iluminação de Emergência deverão ser elaborados e executados pela ORGANIZAÇÃO SOCIAL.

As instalações elétricas deverão ser executadas em condições totalmente operacionais, sendo que o fornecimento de materiais, de equipamentos e de mão-de-obra, deverá ser previsto no sentido de incluir todos os componentes necessários para tal, mesmo aqueles

que, embora não citados, sejam indispensáveis para se atingir o perfeito funcionamento de todos os sistemas.

Todas as instalações elétricas deverão ser executadas com esmero e com bom acabamento. Todos os condutores, condutos e equipamentos devem ser cuidadosamente arrumados e firmemente ligados às estruturas de suporte, formando um conjunto mecânico e eletricamente satisfatório e de boa qualidade.

Todo equipamento deverá ser firmemente fixado à sua base de instalação, prevendo-se meios de fixação ou suspensão, condizentes com a natureza do suporte e com o peso e as dimensões do equipamento considerado.

Todas as extremidades livres dos tubos deverão ser antes, e durante os serviços, convenientemente obturadas, a fim de evitar a penetração de detritos e umidade.

Todos os cabos e/ou fios deverão ser arrumados no interior dos quadros utilizando-se canaletas, fixadores, abraçadeiras, e deverão ser identificados com marcadores apropriados para tal fim.

Após a instalação dos quadros, os diagramas unifilares dos mesmos deverão ser armazenados no seu interior em porta planta confeccionado em plástico apropriado.

Todas as ligações dos cabos aos bornes nos quadros elétricos deverão ser feitos por terminal pré-isolado de compressão. A isolação dos terminais dos cabos de bitola superior a 10 mm^2 será efetuada através de "espaguetes" de tubo termo-encolhível.

A fiação elétrica deverá ser feita com condutores de cobre de 1ª. linha e de 0,6KV a 1 KV.

Os condutores deverão ser instalados de forma que os isente de esforços mecânicos incompatíveis com sua resistência, ou com a do isolamento ou revestimento. Nas deflexões os condutores deverão ser curvados segundo raios iguais ou maiores que os raios mínimos admitidos para seu tipo.

As ligações dos condutores aos bornes dos aparelhos e dispositivos deverão ser feitas de modo a assegurar resistência mecânica adequada e contato elétrico perfeito e permanente, sendo que os fios de qualquer seção serão ligados por meio de terminais adequados.
Todos os cabos e fios deverão ser afixados através de abraçadeiras apropriadas. Deverão ser utilizados marcadores para todos os fios e cabos elétricos, os quais terão as seguintes cores:

- Condutores de fase - Preto, branco e vermelho
- Condutores de neutro - Azul claro
- Condutores de retorno - Cinza
- Condutores positivos em tensão DC - Vermelho
- Condutores negativos em tensão DC - Preto
- Condutores de terra - Verde ou Verde/Amarelo

Para os rabichos de ligação das luminárias deverão utilizados cabos, que deverão estar especificados em projeto.

1.4.6.1. Eletrodutos, Eletrocalhas, Leitos e Caixas de Derivações

A distribuição deverá ser feita, utilizando-se eletrocalhas, eletrodutos leves em aço galvanizado, conduletes e caixas de passagem. A fixação dos eletrodutos aparentes aos tetos e paredes deverá ser feita através de braçadeiras de aço galvanizado.

Os eletrodutos serão em aço galvanizado (leve), a menor bitola será 3/4" e deverão ser utilizados para alimentação dos circuitos de iluminação, tomadas de serviço e interruptores.

Todos os circuitos de iluminação deverão ser lançados a partir do QDF em fase e ou retorno, neutro e terra.

1.4.6.2. Condutos, dutos e acessórios

Só serão aceitos condutos e dutos que tragam impressos indicação de marca, classe e procedência aprovados pelo Inmetro.

1.4.6.3. Equipamentos

Quadros Elétricos

Quadro Geral, modelo de sobrepor, instalação abrigada, com as seguintes características:

- Chave geral tripolar;
- Barramento trifásico In = 250A, Ith =-315A
- Barramento de neutro;
- Barramento de terra;
- Espelho de proteção;
- Acessórios de instalação;
- Acabamento com pintura eletrostática à pó epoxi-poliéster na cor RAL 7032 - texturizada.

A distribuição dos cabos elétricos e lógicos até os guichês de atendimento deverá ser aérea (de preferência acima do forro), descendo por meio de eletrodutos até as canaletas existentes nas mesas e divisórias.

No caso da Unidade ser instalada em edificação não exclusiva, tais como centro de compras, galerias e edifícios comerciais, suas instalações elétricas deverão ser independentes, de maneira a permitir manutenção a qualquer momento.

Cada Unidade deverá dispor de toda a documentação as built das instalações elétricas.

1.4.7 INSTALAÇÕES HIDRO-SANITÁRIAS

As instalações hidráulicas deverão contemplar, prioritariamente, dois aspectos importantes: economia de água e compatibilidade com o volume de pessoas que freqüentam diariamente a Unidade. As instalações hidráulicas deverão estar em conformidade com as normas ABNT aplicáveis, onde todas as Unidades deverão dispor da documentação as built das instalações hidráulicas.

Deverá ser prevista uma reserva de consumo que permita o abastecimento da Unidade por até dois dias, quando da interrupção de fornecimento pela ORGANIZAÇÃO SOCIAL. Deverão ser previstos, a partir do registro geral, registros em cada um dos ramais de derivação para os pontos de consumo, de forma a permitir manutenções e reparos de forma independente.

Os metais (torneiras e acessórios) deverão ser cromados de 1.ª linha.

A cuba da Copa / Cozinha deverá ser em aço inox de 1.ª linha.

Na Copa/Cozinha deixar instalações na parede para filtro de água.

O tanque deverá ser esmaltado -1 cuba, na cor branca, de 1° linha.

Deverá ser previsto ponto de água para lavatório na Sala de Exame Médico e Impressão Digital.

Deverá ser previsto ponto para bebedouro próximo aos banheiros para usuários.

Deverá ser previsto ralos nos Sanitários, Copa/Cozinha, Área de Serviço e Área de Atendimento (1 ou 2 de acordo com projeto).

1.4.8 CLIMATIZAÇÃO

Toda a Unidade Vapt Vupt deverá ser climatizada, sendo a locação e dimensionamento de acordo com projeto específico de Climatização. Os ambientes que não precisam de climatização são: Sanitários, Copa / Cozinha, Área de Serviço, Almoxarifado / Depósito.

O dimensionamento e o tipo de sistema de ar condicionado a ser adotado fazem parte da solução proposta (considerar o lay-out arquitetônico para a locação e dimensionamento dos aparelhos na Unidade / área de atendimento e ambientes independentes). A Sala de Informática deverá contar com sistema de ar condicionado autônomo, onde a temperatura que deverá ser mantida é 22° C+-2° C. A temperatura da Unidade deverá ser mantida em 24°C, admitindo-se variações de +-2°C, com umidade relativa entre 50% e 70%.

Deverá ser instalada uma cortina de ar acima da porta de acesso principal da Unidade Vapt Vupt.

Deverá ser instalado sistema de exaustão nos Sanitários, Copa/Cozinha e Almoxarifado / Depósito, caso não exista possibilidade de ventilação natural.

▪

1.4.9 DIVERSOS

1.4.9.1. Paredes

As paredes internas deverão ser construídas de acordo com projeto arquitetônico, podendo estas ser de gesso acartonado ou alvenaria.

1.4.9.2. Bancadas / Lavatório

As bancadas deverão ser em granito (a definir), locadas de acordo com projeto arquitetônico, sendo que a altura dessas bancadas são:

- Copa / cozinha: altura 90cm;

- Sanitários:

-Bancada / Lavatório normal: ALTURA 85 cm

- Bancada / Lavatório para P.N.E.: ALTURA 78 a 80 cm

- Sala Exame Médico e Impressão Digital: ALTURA 85cm

Considerar rodamão de granito em todas essas bancadas, sendo a ALTURA 10cm acima da bancada.

1.4.9.3. Peitoris e soleiras

Os peitoris e soleiras deverão ser em granito (a definir).

Deverão ser colocadas soleiras nos ambientes onde houver diferença de nível do piso.

Deverá ser colocado acabamento de granito (a definir) nos peitoris que apóiam os vidros das aberturas nas Salas de Coordenação, Apoio Administrativo e Apoio Informática . Nesses ambientes a visibilidade de todo a Unidade Vapt Vupt deverá ser através dos vidros no sistema: peitoril de parede – ALTURA 1.10m /vidro fixo – ALTURA 1.00m / parede até o teto.

1.4.9.4. Portas

A porta do acesso principal deverá ser duas folhas de abrir, com sistema de retorno das folhas (colocar molas), de vidro temperado 10mm, incolor – cada folha LARGURA 0.90m / ALTURA 2.10m. Se houver incidência de luz solar, deverá ser colocado insufilm na cor bronze laminado.

As portas de abrir, os portais e os alisares devem ser de madeira certificada, seladas, nos seguintes ambientes: Sala de Coordenação, Sala de Apoio Administrativo, Sala de Apoio de Informática, Copa / Cozinha, Sanitários e Sala Exame Médico – LARGURA 0.90m / ALTURA 2.10m.

As portas de abrir, os portais e os alisares devem ser de madeira certificada, seladas, nos seguintes ambientes: Almoxarifado / Depósito e Tesouraria Banco– LARGURA 0.80m / ALTURA 2.10m.

A porta do Posto de Atendimento Bancário deverá ser de vidro temperado 10mm, incolor, com sistema de retorno das folhas (colocar molas) – LARGURA 0.90m / ALTURA 2.10m.

As fechaduras e maçanetas de todas as portas devem ser cromadas de 1º linha.

1.4.9.5. Janelas

Deverão ser colocados vidros incolor nas aberturas das Salas de Coordenação e Sala de Apoio Administrativo e Apoio Informática, de acordo com projeto arquitetônico. Nesses ambientes a visibilidade de todo a Unidade Vapt Vupt deverá ser através dos vidros no sistema: peitoril de parede – ALTURA 1.10m /vidro fixo – ALTURA 1.00m / parede até o teto.

Deverão ser instaladas janelas na Copa / Cozinha, Área de Serviço, Almoxarifado / Depósito e Sanitários para iluminação e ventilação natural.

Dependendo do projeto arquitetônico, janelas deverão ser instaladas também na Área de Atendimento, a qual deverá ser adequadamente protegida contra iluminação natural excessiva. Portanto, deverão ser instalados insufilm na cor bronze laminado e persianas do tipo rolo na cor bege, confeccionadas em vinil (fibra de vidro) com bloqueio UV de 99% e calor transmitido de 0%. O acionamento dessas persianas deverá ser por sistema de corrente plástica com giro contínuo, compostos de tampas laterais, suporte do tubo, barra estabilizadora, tecido, trilho inferior (base), corrente de acionamento, bando e suporte de instalação com bando.

Deverá ser feito acabamento em granito (a escolher) no peitoril de todas as janelas.

1.4.9.6. Sanitários

Todos os Sanitários deverão ser equipados com uma papeleira para cada bacia sanitária, uma saboneteira e um toalheiro para cada duas cubas, uma lixeira pequena para cada bacia sanitária, duas lixeiras grandes para cada bancada e um espelho na mesma dimensão da bancada com acabamento bizotado, com altura da base a 1.10 metros e altura mínima do espelho de 0.90 metros.

As portas das cabines dos Sanitários deverão ser de alumínio.

A divisão entre as cabines dos Sanitários deverão ser de granito (a definir).

As louças sanitárias deverão ser do tipo louça cerâmica esmaltada na cor branca de 1° linha. As cubas deverão ser sobrepostas e as torneiras com acionamento mecânico por leve pressão manual, com acabamento em metal cromado 1° linha.

Os metais sanitários deverão seguir um padrão de acabamento que garanta a facilidade de uso, a durabilidade e a manutenção. Torneiras, válvulas de descarga, sifões, registros, válvulas e engates deverão ser cromados de 1° linha.

Os Sanitários para portadores de necessidades especiais deverão apresentar as mesmas características de revestimentos, acabamentos e acessórios do sanitário padrão, porém deverão atender as normas técnicas – NBR9050 da ABNT:

-Tamanho sanitário: mín. 1.50m x 1.70m

-Portas: mín. 0.80m, com abertura para o lado externo e maçaneta instalada a uma altura entre 0.90 e 1.10 metros;

-Bancada para lavatório: ALTURA 0.78m a 0.80m – deverá ser obrigatoriamente lavatório de canto;

-Barras de apoio: deverão ser colocadas barras horizontais para apoio e transferência junto à bacia sanitária, na lateral e no fundo, com comprimento mín. de 0.80m, a 0.75m de altura do piso acabado.

Dentro dos Sanitários para Funcionários deverão ser feitos armários do tipo escaninho com chave, com no mínimo 15 vãos e portas, onde os quais deverão atender às normas ABNT aplicáveis.

1.4.9.7. Fechamentos em vidro

Todos os fechamentos em vidro deverão estar de acordo com as recomendações de segurança pertinentes quanto às suas características (temperados, laminados, etc.), sua espessura e sua fixação.

O fechamento do Posto de Atendimento Bancário deverá ser feito com vidro temperado 10mm, incolor.

1.4.9.8. Humanização dos ambientes

Para humanização dos ambientes deverá ser considerada no projeto arquitetônico a utilização de plantas naturais. Como padrão fica estabelecido o uso da Palmeira Rafis (Raphis excelsa), montada com quatro hastes, em vaso de fibra medindo 0.40 X 0.40 X 0.40 metros com bordas arredondadas, na cor bege, com dreno para saída d’água, quatro rodízios e acabamento com seixo rolado.

1.4.10 FACHADAS PRINCIPAL / POSTERIOR

▪

A fachada principal de cada Unidade deverá considerar aspectos que propiciem a uniformização estética e promover o total acesso do cidadão.

Na fachada externa, o fechamento da Unidade deverá ser feito com vidros temperados 10mm, fixos, incolor, sendo o acesso principal com portas de abrir com sistema de retorno das folhas.

Onde houver incidência de luz solar deverá ser instalado insufilm na cor bronze laminado.

Se não houver marquise para locação da programação visual da Unidade, deverá ser instalado um painel de fachada, com acabamento em ACM (cor azul Vapt Vupt). Esse painel deverá ter acabamento inferior com forro e iluminação, além de escoamento da água da chuva.

Se houver fachada posterior, esta deverá seguir o padrão estético da fachada principal.

1.4.11 ÁREA EXTERNA

A calçada em frente a Unidade deverá estar adequada às normas de acessibilidade da Lei Federal n° 10.098/2000 e da NBR 9050 da ABNT, não apresentando degraus ou obstáculos que dificultem o acesso à edificação e da via ao passeio, gerando uma faixa livre de circulação de pedestres com largura mínima de 1.20 metros e recomendável de 1.50 metros. A calçada deverá ter acabamento em concreto polido ou revestimento rústico anti-derrapante.

Se houver área de estacionamento para carros, deverão ser instaladas barras de proteção para pneu na cor amarela, para delimitação do limite da vaga.

Se houver muros, estes deverão ser pintados com tinta texturizada da mesma cor da fachada – camurça, com altura de 3 metros e também deverão ter espetos de ferro para garantir a segurança da Unidade Vapt Vupt.

Se houver espaços para área verde, esses devem ser preenchidos com vegetação adequada e deverá ser instalado ponto de água com torneira de jardim na área externa.

1.4.12 ACESSIBILIDADE (NBR9050)

▪

Todos os imóveis deverão atender a legislação vigente referente à acessibilidade, possibilitando o acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais.

Quando a Unidade Vapt Vupt estiver localizada em pavimento superior ou divido em dois pavimentos é obrigatória a instalação de elevador e a escada de acesso ao pavimento superior, deverá ser acompanhada de corrimão de ambos os lados - ALTURA 92 cm na parte superior, além de piso anti-derrapante ou faixa anti-derrapante em alumínio.

Quando houver desnível para entrada principal, deverá ser construída rampa de acesso com corrimão de ambos os lados (em metal cromado ou ferro pintado na cor cinza metálico), instalados na ALTURA 92cm na parte superior.

Quando houver desnível entre afastamento e calçada, deverá ser colocado guarda-corpo em metal cromado ou ferro pintado na cor cinza metálico, em toda a extensão, com ALTURA 92cm na parte superior.

Os Sanitários acessíveis devem atender as normas técnicas – NBR9050 da ABNT, conforme item 14.4.9.6.

1.4.13 SISTEMA DE COMBATE A INCÊNDIO

▪

Os imóveis deverão estar adequados ao Código Estadual de Proteção contra Incêndio, Explosão, Pânico e Desastres do Estado de Goiás – Lei n°15.802/2006. Portanto, deverão ser aprovado pelo Corpo de Bombeiros Militar de Goiás, estando de acordo com as NBR’s 13434-1 e 13434-2 da ABNT.

A porta de saída de emergência para rota de fuga deverá ser do tipo porta corta-fogo com abertura somente pelo lado interno, devendo estar em conformidade com a legislação pertinente.

1.5. MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA BÁSICA

1.5.1. INSTALAÇÕES PREDIAIS

1.5.1.1. INTRODUÇÃO

A manutenção das instalações prediais visa a evitar ou corrigir deteriorações que possam comprometer o aspecto físico e/ou a segurança das unidades, o conforto e a segurança dos cidadãos, bem como evitar interrupções no funcionamento das Unidades VAPT VUPT ocasionadas por problemas técnicos.

As rotinas de manutenção deverão ser estabelecidas com base nas normas pertinentes, particularmente nas Normas ABNT, assim como nas recomendações dos fabricantes dos materiais, dispositivos e equipamentos a serem instalados.

Além disso, deverá ser mantido na Administração de cada Unidade VAPT VUPT, um conjunto completo e atualizado da documentação as built dos projetos (elétrica, hidro-sanitária, ar condicionado, sistemas de segurança, etc.), de forma a agilizar a consulta a estas informações.

1.5.1.2. INSTALAÇÕES GERAIS

As instalações civis tais como pisos, forros, pinturas, etc. deverão passar por inspeções periódicas de forma a identificar necessidades de reparos e substituição, os quais devem ser providenciados no menor tempo possível.

1.5.1.3. INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

A manutenção das instalações elétricas dos imóveis que abrigam Unidades VAPT VUPT deverá ser planejada de forma a evitar que os componentes dessas instalações venham a oferecer riscos ou provocar interrupções na operação normal por uso inadequado ou degradação.

Para tanto, a ORGANIZAÇÃO SOCIAL deverá dispor de um plano de manutenção que atenda, no mínimo, aos seguintes requisitos:

a) Inspeção diária dos níveis de tensão da alimentação elétrica da Unidade, com tomada de providências imediatas junto à ORGANIZAÇÃO SOCIAL de energia elétrica caso alguma anormalidade tenha sido detectada;

b) Inspeção diária dos dispositivos de iluminação e troca, quando necessário;

c) Inspeção semanal dos componentes de proteção elétrica e emergência (quadros elétricos, iluminação de emergência, pára-raios, etc.) e execução de reparos/substituição daqueles que apresentem algum problema;

d) Inspeção e testes anuais de toda a fiação elétrica e do aterramento da Unidade;

e) Troca preventiva de componentes que tenham atingido sua vida útil, inclusive fiação.

O projeto e a implantação das instalações elétricas deverão atender às normas da ABNT e da CELG aplicáveis e deverão ser submetidos ao mesmo plano de manutenção cujos requisitos são estabelecidos acima.

1.5.1.4. INSTALAÇÕES HIDROSSANITÁRIAS

A manutenção das instalações hidrossanitárias dos imóveis que abrigam Unidades VAPT VUPT deverá ser planejada de forma a evitar que os componentes dessas instalações venham a oferecer riscos ou acarretar desconfortos aos usuários ou, ainda, provocar interrupções na operação normal por uso inadequado ou degradação.

Para tanto, a ORGANIZAÇÃO SOCIAL deverá dispor de um plano de manutenção que atenda, no mínimo, aos seguintes requisitos:

a) Inspeção diária dos componentes externos das instalações hidráulicas, como torneiras, bebedouros, descargas, pias e ralos com saneamento de eventuais problemas;

b) Inspeção semanal dos reservatórios de água, registros e bombas e reparo/substituição daqueles que apresentem algum problema;

c) Obtenção trimestral de laudo atestando qualidade da água utilizada em bebedouros;

d) Limpeza semestral dos reservatórios de água e de calhas, de condutores e dos filtros de bebedouros;

e) Inspeção e testes anuais de toda a tubulação de água tratada, águas pluviais e esgotos;

f) Troca preventiva de componentes que tenham atingido sua vida útil, inclusive tubulações e reservatórios de água.

O projeto e a implantação das instalações hidrossanitárias deverão atender às normas ABNT aplicáveis e deverão ser submetidos ao mesmo plano de manutenção cujos requisitos são estabelecidos acima.

1.5.1.5. AR CONDICIONADO

Todas as Unidades VAPT VUPT deverão ter ar condicionado nas áreas de presença de funcionários ou usuários e nas áreas onde houver equipamentos que necessitem de temperatura controlada.

Os equipamentos deverão ter capacidade suficiente para refrigerar as áreas designadas dentro dos padrões de conforto para usuários e funcionários e para garantir as condições de trabalho dos equipamentos.

A limpeza/troca dos filtros, a aplicação de produtos químicos e demais itens de manutenção preventiva deverão ocorrer estritamente de acordo com as recomendações do fabricante e as instalações de alimentação elétrica deverão ser totalmente compatíveis com os requisitos dos equipamentos.

Semestralmente, deverá ser obtido laudo que ateste a qualidade do ar nas Unidades VAPT VUPT.

1.5.1.6. DETECÇÃO E COMBATE A INCÊNDIOS

Todas as Unidades VAPT VUPT deverão ser dotadas de sistema de proteção de combate a incêndio e pânico, aderentes às normas aplicáveis ABNT, NFPA e do Corpo de Bombeiros do Estado de Goiás.

Cada Unidade VAPT VUPT deverá nomear, treinar e manter operacional brigada de prevenção e combate a incêndios.

1.5.2. MOBILIÁRIO

O mobiliário a ser fornecido e implantado nas Unidades VAPT VUPT deverá atender aos requisitos técnicos estabelecidos neste documento.

A manutenção do mobiliário deverá ocorrer periodicamente, de maneira a evitar o desgaste antecipado dos mesmos.

A utilização intensa do mobiliário requer cuidados permanentes na sua manutenção, visando a garantir o conforto e a segurança dos usuários.

Deverá ser executada revisão trimestral, observando-se todo o sistema de parafusamento, fechaduras, buchas e rodízios, com a lubrificação dos mesmos.

Também deverá ser realizada vistoria no estofamento dos assentos e encostos das cadeiras e longarinas, para a substituição do material danificado, quando necessário.

Para a boa conservação do mobiliário é imprescindível a não utilização de produtos agressivos ou corrosivos.

A limpeza deverá ser realizada rigorosamente de acordo com as recomendações técnicas do fabricante.

A vida útil do mobiliário deve ser observada e após esse período deverá ser realizada a troca integral dos mesmos, em função do desgaste pelo uso freqüente e da necessidade da evolução e aperfeiçoamento do conforto, estética e ergonomia.

1.5.3. CABEAMENTO ESTRUTURADO

O cabeamento estruturado deverá ser utilizado para cobrir as necessidades de integração de dados, voz e imagem da solução VAPT VUPT de atendimento ao cidadão, conforme especificações constantes neste documento.

A manutenção das redes instaladas nas Unidades VAPT VUPT deverá, prioritariamente, prevenir impedimentos de acesso de equipamentos à rede, evitar travamentos e prevenir degradação de desempenho.

1.5.4. HIGIENE E LIMPEZA

As condições ideais de higiene e limpeza deverão ser permanentemente mantidas e para tanto, a ORGANIZAÇÃO SOCIAL deverá criar procedimentos específicos que deverão ser aplicados diariamente. Procedimentos esses que deverão ser compatíveis com o tamanho e o real movimento de cada Unidade VAPT VUPT.

Os procedimentos de higiene e limpeza deverão abranger todas as áreas das Unidades e deverão compreender, no mínimo:

a) Limpeza diária de pisos, mobiliário, equipamentos e dispositivos de sinalização visual ou de acordo com as necessidades;
b) Limpeza e higienização de banheiros na quantidade diária que for necessária para evitar mau cheiro e falta de asseio;
c) Limpeza a cada três dias de azulejos, paredes, tetos, portas e vidros;
d) Limpeza semanal de áreas de estoque de produtos de consumo e armários/áreas de documentos;

e) Limpeza mensal de dispositivos de iluminação e domes de câmeras ou de acordo com as necessidades;

Os produtos a serem utilizados para esse fim deverão fazer parte do estoque padrão de material de consumo e a equipe de higiene e limpeza deverá estar adequadamente uniformizada e preparada para aplicar corretamente os procedimentos estabelecidos.

1.5.5. SINALIZAÇÃO VISUAL

O projeto da sinalização visual deverá atender, em todos os aspectos, ao estabelecido no ANEXO V deste documento.

Eventuais pontos em aberto nesse projeto, bem como sugestões julgadas importantes pela ORGANIZAÇÃO SOCIAL, serão objeto de proposição a ser analisada durante a etapa de OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO.

Durante todo o prazo do CONTRATO DE GESTÃO, a ORGANIZAÇÃO SOCIAL deverá manter todos os objetos de sinalização visual em bom estado de visualização e conservação.

Sempre que necessário, a ORGANIZAÇÃO SOCIAL deverá reparar ou substituir dispositivos danificados, deteriorados ou que apresentem qualquer tipo de dificuldade visualização.

A ORGANIZAÇÃO SOCIAL deverá manter atualizado o projeto de sinalização visual ao longo do CONTRATO DE GESTÃO relativamente à dinâmica dos serviços prestados ao cidadão em cada Unidade VAPT VUPT.

1.6. DOCUMENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA

A documentação de infraestrutura deverá conter memoriais, desenhos, diagramas, listas de material, manuais de equipamentos, detalhes de instalação e demais informações relativas aos imóveis nos quais serão instalados as novas Unidades VAPT VUPT e aos itens integrantes da infraestrutura elétrica e hidrossanitária.

Todas as novas Unidades VAPT VUPT deverão dispor da documentação *as built* da respectiva infraestrutura.

1.7. *NO BREAK* E ESTABILIZADORES

Os equipamentos tipo SERVIDOR alocados nas Unidades VAPT VUPT e na Central VAPT VUPT deverão ser suportados por sistema *no break* que também tenha a função de estabilizador e dupla conversão.

O projeto deverá considerar as cargas locais para definir a quantidade de sistemas de cada tipo e as cargas associadas a cada sistema *no break*.

1.8. PLATAFORMAS ELEVATÓRIAS E ELEVADORES

1.8.1. PLATAFORMA ELEVATÓRIA

1.8.1.1. REQUISITOS GERAIS

A plataforma elevatória vertical deverá ser utilizada para promover o acesso nas edificações onde a instalação de um elevador convencional não é possível.

O equipamento deverá consistir de uma máquina em torre e uma plataforma elevatória dimensionada para promover adequado nível de elevação, a fim de satisfazer as necessidades de acesso a interiores e exteriores.

A plataforma deverá ter capacidade para erguer 420 kg, sendo auto-portante e devendo ser ancorada em bloco de concreto reforçado de espessura 100 mm, que suporte carga de 850 kgf/m2.

O acionamento deverá ser tal que permita o retorno ao pavimento inferior em caso de falta de alimentação elétrica sem a necessidade de acionamento da motorização.

As válvulas do circuito deverão permitir a suavização da parada via controle do fluxo de óleo bem como o amortecimento de partida por intermédio de controle automático da vazão.

Os componentes de potência deverão ser originários de linha normal de produção e específicos para uso em elevadores de pessoas.

A bomba deverá ser do tipo Parafuso, de baixo ruído e alto rendimento.

Se outro acionamento for utilizado, a suavização nas partidas e paradas também deverá ser prevista.

O nível de ruído deverá ser baixo na cabine.

As chaves limite de segurança deverão ser de ação positiva, possuindo duplos contatos antibloqueio enclausurados que deverão ser montados sobre suportes específicos (trincos de porta, limites de subida, de descida e de percurso final).

O enclausuramento da plataforma deverá ser de acordo com a NBR 9050 da ABNT, sendo edificado em alvenaria, de forma a confinar as reações estáticas e dinâmicas inerentes ao funcionamento do equipamento, descarregando-as diretamente no apoio inferior, portanto, não carregando o vigamento existente.

O limite superior desta caixa de corrida deverá ser a cobertura existente no acesso aonde deverá ser engastado sem permitir vazios ou ser encimado por domo em altura não superior a 2.700 mm a partir do último nível atendido.

A cabine deverá possuir botoeira de comando com um botão para cada andar servido e um de alarme e emergência, além da chave de habilitação, interruptor de luz e do ventilador.

O piso da plataforma deverá ser revestido com material antiderrapante;

Os painéis deverão ser manufaturados em alumínio composto de 4,0 mm de espessura e a altura destes painéis deverá ser de 2.100 mm;

Os montantes e travessas também deverão ser executados em alumínio, pintados com tinta epóxi pó de cura quente;

Na cabine também deverá haver indicador visual de equipamento em uso, teto sobre toda a extensão da cabine, iluminação independente e de emergência com funcionamento automático no caso de falta de suprimento externo;

Acoplado ao teto da cabine deverá haver um ventilador com comando liga/desliga junto à botoeira da cabine.

Em cada pavimento servido, na altura normalizada, deverá haver botão de comando de chamada com chave de habilitação e indicador visual de uso, instalados no interior de caixa protegida por tampa metálica com chave, removível.

As portas de pavimento deverão ser do tipo Eixo-Vertical, deverão ser fabricadas em alumínio e deverão ser dotadas de visor e puxador.

As portas deverão ter fechamento automático por meio de fecho hidráulico e deverão garantir elétrica e mecanicamente que a plataforma não se desloque caso uma das portas esteja aberta, bem como que qualquer uma das mesmas não se abrirá sem a presença da cabine na zona de nivelamento daquele andar.

O comando deverá ser do tipo Pressão Constante com Paradas Automáticas – CPFS, de forma a garantir o retorno da plataforma ao piso inferior, em velocidade, no máximo, igual à nominal, por simples ação de gravidade, não exigindo o acionamento da motorização.

O comando deverá poder ser acionado pelo próprio usuário em caso de falta de energia elétrica ou dependente de ação manual externa, em caso de violação do circuito de segurança.

1.8.1.2. DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA

Deverão existir os seguintes componentes no Circuito Hidráulico de Potência:

a) Válvula de alívio: para desconectar a bomba quando atingidos 125% da pressão de trabalho;
b) Válvula de controle: com pressão de ruptura de 35 Kpa, capaz de suportar a carga da plataforma caso ocorra bloqueio na coluna de óleo;

c) Válvula de comando manual: instalada solidariamente à unidade de potência, deverá permitir acionamento manual no sentido de descida por operador externo;

d) Válvula de descida: para retornar o óleo ao depósito quando o botão de descida for premido;

e) O reservatório, a linha de sucção e a bomba deverão estar protegidas por filtros.

f) Deverá existir um manômetro para medida da pressão de trabalho.

1.8.2. ELEVADOR

1.8.2.1. NORMAS APLICÁVEIS

O elevador e os equipamentos que o compõem deverão atender aos seguintes padrões de normas técnicas nacionais, conforme aplicáveis:

a) NBR 5410 da ABNT;
b) NBR 5665/83 da ABNT;
c) NBR 5666/87 da ABNT;
d) MB 129 da ABNT;
e) NBR NM 196/99 da ABNT;
f) NBR NM 207/99 da ABNT;
g) NBR 9050/2004 da ABNT;
h) NBR 10098/87 da ABNT;
i) NBR 10982/90 da ABNT;
j) NBR 13534/1995 da ABNT;
k) NBR 13994/2000 da ABNT;
l) Ministério do Trabalho e Emprego - Normas Regulamentadoras.

1.8.2.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS

a) O elevador deverá ser novo, sem casa de máquinas, do tipo Social, adequado para portadores de deficiência física.

b) O percurso deverá estar de acordo com as características estruturais do imóvel, com 02 paradas, uma em cada pavimento.

c) Deverá ter capacidade de, no mínimo, 975 Kg (13 passageiros).

d) A velocidade deverá ser de 1,0 m/s

e) As dimensões e demais informações complementares deverão ser fornecidas na proposta.

As tensões e freqüência de trabalho deverão ser as seguintes:

a) Iluminação: 127 VCA.

b) Motriz: 220 VCA – Trifásico.

c) Freqüência: 60 Hertz.

d) A máquina de tração deverá ter motor de corrente alternada, trifásico, 220 VCA, 60 Hz, com inversor de tensão e freqüência variáveis VVVF, localizada na própria caixa de percurso.

Os acessórios de segurança deverão ser aqueles previstos nas normas aplicáveis.

A estrutura onde será instalado o elevador deverá apresentar as seguintes facilidades:

a) Iluminação de emergência para a máquina de tração;

b) Iluminação e botão de emergência para o fundo do poço;

c) Iluminação da caixa de corrida do elevador;

d) Chave geral, pré-fiação e fiação para aterramento do sistema.

1.8.2.3. COMANDO, CONTROLE E SINALIZAÇÃO

Deverá dispor dos seguintes comandos:

a) Placa com botões micro movimento e identificação em Braille, instalada no batente da porta dos pavimentos;
b) Placa com botões micro movimento seqüenciais, com identificação em Braille e confirmação de chamada visual e acústica;
c) Botões de abertura de porta e de alarme com alimentação automática;
d) Sistema de comunicação por voz interligando a cabine e a central de vigilância da Unidade.

Deverá dispor dos seguintes dispositivos/sistemas de controle:

a) Sistema de cancelamento de chamadas falsas;
b) Dispositivo de ultrapassagem automática quando o carro estiver lotado;
c) Dispositivo de detecção de sobrecarga na cabine;
d) Sistema de emergência com comando acessível para deslocar o elevador para o pavimento mais próximo, acima ou abaixo da posição em que a viagem foi interrompida;
e) Sistema eletrônico de controle que opere com baixo consumo de energia e com níveis mínimos de ruído, instalado na coluna da porta do último pavimento;
f) Sistema de operação de chamadas automático coletivo com seleção na subida e na descida em ambos os pavimentos.

Deverá dispor das seguintes sinalizações:

a) Nos pavimentos: indicador digital de posição e sentido de deslocamento, com gongo, instalado sobre a porta;
b) Na cabine: sistema digital para indicação da posição e sentido de deslocamento do elevador.

1.8.2.4. CABINE

a) Os painéis da cabine deverão ser de chapa de aço inoxidável escovado.
b) O teto da cabine deverá ser confeccionado em aço inoxidável escovado, com iluminação fluorescente e ventilador com interruptor de chave no painel.
c) O piso da cabine deverá ser rebaixado e fornecido com acabamento em quatro peças iguais de granito preto-absoluto.
d) Deverá ter corrimão em aço pintado, instalado nos painéis laterais e posterior, configurado para atender a legislação vigente para portadores de deficiência física.
e) Deverá ter dimensões que comportem o transporte de até 13 passageiros ou cadeira de rodas, de acordo com as normas vigentes.
f) Deverá ter espelho inestilhaçável, com pelo menos 60 cm de largura.
g) Deverá ter sistema de iluminação de emergência por bateria.
h) A porta da cabine deverá ser do tipo de correr, com duas folhas e abertura central de, no mínimo, 90 cm.
i) O acabamento deverá ser em chapa de aço inoxidável escovada;
j) O acionamento deverá ser automático, com sistema eletrônico de abertura controlado por feixes de luz infravermelha;
k) Deverá permitir reabertura automática e simultânea com as portas de pavimento, por acionamento de cortina de raios infravermelhos.

1.8.2.5. PORTAS DE PAVIMENTO

Deverão ser do tipo de correr, com duas folhas e abertura central, com dimensões de, no mínimo, 90 cm de largura por 210 cm de altura.

O acabamento deverá ser com painéis de chapa de aço inoxidável escovado e batentes também de aço inoxidável escovado.

2. DESCRIÇÃO DOS APARELHOS DE CLIMATIZAÇÃO

Cada Unidade de Atendimento Vapt Vupt deverá ser composta por ar condicionados e cortinas de ar fabricados e instalados de acordo com as normas da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas: ABNT – NBR 16401-1 / 16401-2 e 16401-3 – Instalações de Ar condicionado que contemplam critérios como: Projeto das Instalações, Parâmetros de Conforto Térmico e Qualidade do Ar Interior.

2.1. APARELHOS DE CLIMATIZAÇÃO

Todos os aparelhos de climatização deverão seguir os mesmos padrões estéticos já adotados nas unidades reestruturadas. Com essa padronização manteremos uma padronização conceitual entre todas as unidades. Para isso devem ser mantidos os mesmos acabamentos de cores e materiais.

2.1.1. ESPECIFICAÇÕES DOS APARELHOS DE CLIMATIZAÇÃO

Ar condicionado 60.000 BTU’s:

- Capacidade de refrigeração de 60.000 btu’s;
- Alimentação elétrica Trifásica, 380v;
- Freqüência: 60Hz;
- Compressor com baixo nível de ruído;
- Controle remoto sem fio;
- Oferecer no mínimo a Garantia Legal.

Ar condicionado 30.000 BTU´s:

- Capacidade de refrigeração respectivamente de 30.000 BTU´s;
- Alimentação elétrica monofásica 220v;
- Freqüência: 60Hz;

- Compressor com baixo nível de ruído;
- Controle remoto sem fio;
- Oferecer no mínimo a Garantia Legal.

Ar condicionado 18.000 BTU´s:

- Capacidade de refrigeração respectivamente de 18.000 BTU´s;
- Alimentação elétrica monofásica 220v;
- Freqüência: 60Hz;
- Compressor com baixo nível de ruído;
- Controle remoto sem fio;
- Oferecer no mínimo a Garantia Legal.

Ar condicionado 12.000 BTU´s:

- Capacidade de refrigeração respectivamente de 12.000 BTU´s;
- Alimentação elétrica monofásica 220v;
- Freqüência: 60Hz;
- Compressor com baixo nível de ruído;
- Controle remoto sem fio;
- Oferecer no mínimo a Garantia Legal

Ar condicionado 9.000 BTU´s:

- Capacidade de refrigeração respectivamente de 9.000 BTU´s;
- Alimentação elétrica monofásica 220v;
- Freqüência: 60Hz;
- Compressor com baixo nível de ruído;
- Controle remoto sem fio;

- Oferecer no mínimo a Garantia Legal

Cortina de ar 90 cm de comprimento:

- Velocidade mínima: 8,5/10,5m/s
- Saída de ar efetiva: 900mm
- Altura Máxima de Instalação: 3metros
- Nível de ruído máximo: 48 - 58dB
- Voltagem: 220v Monofásico
- Freqüência: 60hz
- Potência mínima: 120 Watts
- Peso aproximado: 17Kg
- Controle Remoto
- Cor Branca.

ANEXO IV

SISTEMAS APLICATIVOS E REQUISITOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA

1. SISTEMAS APLICATIVOS

A ORGANIZAÇÃO SOCIAL será responsável, sempre que necessário, por desenvolver e/ou customizar os sistemas aplicativos integrantes do escopo de fornecimento, em suas dependências, cabendo à SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO, por meio da Superintendência de Vapt Vupt e Atendimento ao Público aprovar previamente a modelagem dos processos e as especificações funcionais pertinentes, com base nas quais deverá ser realizado o desenvolvimento e/ou a customização.

A ORGANIZAÇÃO SOCIAL será responsável, sempre que necessário, pela implementação, aprimoramento e manutenção dos sistemas aplicativos, garantindo o seu pleno funcionamento e adequabilidade às necessidades funcionais e operacionais durante o período de vigência do CONTRATO DE GESTÃO.

A SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO deverá ter, sem qualquer ônus, durante a vigência do contrato, licença de uso dos módulos de software aplicativo a serem desenvolvidos para atendimento aos requisitos especificados neste documento.

1.1. CONTROLE DE ESTOQUE

1.1.1. OBJETIVO

Prover suporte ao controle de estoque de materiais de consumo e Materiais específicos utilizados nas novas Unidades VAPT VUPT.

1.1.2. DADOS DE ENTRADA

a) Cadastramento de materiais de consumo e Materiais específicos como itens de estoque;
b) Cadastramento de fornecedores;

c) Aquisição/recebimento de itens de estoque;
d) Retirada de itens de estoque;
e) Devolução de itens de estoque;
f) Registro de Materiais específicos inutilizados.

1.1.3. PROCESSAMENTO

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

a) Cálculo da posição diária de estoque de cada Unidade VAPT VUPT;
b) Log de alertas de nível de estoque mínimo atingido ou ultrapassado, para cada Unidade;
c) Manutenção/atualização de cadastro de fornecedores;
d) Controle de inutilizações de itens de estoque, principalmente de Materiais específicos;
e) Controle de consumo por item de estoque e por Unidade;
f) Análise comparativa do consumo de Materiais específicos em cada Unidade para cada tipo de serviço, considerando as respectivas demandas de atendimento, de modo a verificar a discrepância desse consumo relativamente aos mesmos serviços;
g) Execução de inventários.

1.1.4. RESULTADOS

Telas de consultas e relatórios impressos de, no mínimo, posição de estoque por Unidade e por item, de histórico de alertas de nível de estoque mínimo, de inventário, de movimentação de estoque por período selecionável, de inutilizações de Materiais específicos.

1.2. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

1.2.1. OBJETIVOS

Consolidar ao nível de cada Unidade e em nível central as ocorrências sociais e operacionais nas Unidades VAPT VUPT de forma a permitir o acompanhamento contínuo e avaliação pela gestão das Unidades no sentido de obter subsídios para a elaboração/atualização de estratégias de prevenção das mesmas.

1.2.2. DADOS DE ENTRADA

Registro local de ocorrências, constando de:

a) Identificação da Unidade;
b) Responsável pelo registro;

c) Classificação da ocorrência (social/operacional);
d) Caracterização da ocorrência, por seleção de ocorrências padronizadas ou por texto livre;
e) Dimensionamento das conseqüências, por seleção de conseqüências padronizadas ou texto livre;
f) Descrição das providências tomadas;
g) Atualização da evolução da ocorrência;
h) Finalização da ocorrência.

1.2.3. PROCESSAMENTO

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

a) Indexação automática de cada ocorrência, por tipo e por Unidade;
b) Manutenção de tipos padronizados de ocorrências, permitindo atualizações;
c) Disponibilização de telas de entrada de dados e atualizações por ocorrências;
d) Controle das ocorrências não finalizadas;
e) Emissão de alertas diários sobre ocorrências não finalizadas, no Sistema Central e nas estações de retaguarda da Unidade onde foi registrada a ocorrência;

Cálculo de estatísticas conforme abaixo:

a) Percentual de ocorrências operacionais por número de atendimentos, por Unidade e consolidado global, em períodos selecionáveis;
b) Percentual de ocorrências sociais por número de atendimentos, por Unidade e consolidado global, em períodos selecionáveis;
c) Percentual de ocorrências finalizadas por total de ocorrências, sociais e operacionais, por Unidade, consolidado global, por períodos selecionáveis;
d) Percentual de ocorrências não finalizadas por total de ocorrências, sociais e operacionais, por Unidade, consolidado global, por períodos selecionáveis.

1.2.4. RESULTADOS

Telas de consulta a ocorrências por ocorrência ou por Unidade, por data, por período de registro ou de finalização, por ocorrências finalizadas e não finalizadas, por palavra-chave, etc.;

Além dos relatórios relativos às telas de consultas, relatórios estatísticos conforme acima.

1.3. GERENCIAMENTO TÉCNICO DE INFRAESTRUTURA

1.3.1. OBJETIVO

Supervisionar a disponibilidade e o desempenho dos equipamentos e sistemas integrantes do VAPT VUPT na Unidade VAPT VUPT e na Central VAPT VUPT.

1.3.2. DADOS DE ENTRADA

Informações em tempo real provenientes dos equipamentos e sistemas.

1.3.3. PROCESSAMENTO

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

a) Visualização dos componentes ligados e ativos em cada Unidade;
b) Identificação remota de indisponibilidade de componentes da infraestrutura de sistemas;
c) Identificação de overhead de aplicativos, tanto local como central;
d) Alarmes emitidos, reconhecidos e solucionados;
e) Capacidade de diagnósticos de análise de causa raiz (RCA – Root Cause Analysis);
f) Capacidade de apresentar graficamente e em tempo real a situação dos componentes monitorados;
g) Capacidade de acessar qualquer estação de trabalho remota instalada em qualquer Unidade, para diagnosticar eventual falha e, se necessário, efetuar carga automática de módulos de software.

1.3.4. RESULTADOS

Telas gráficas de monitoração dos equipamentos e sistemas.

Alarmes diversos em tela.

Emissão de relatórios em tela ou impressos, em períodos selecionáveis, detalhando os eventos ocorridos e detalhes das ocorrências.

1.4. DESCRIÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE GERENCIAMENTO E ATENDIMENTO

Cada Unidade de Atendimento Vapt Vupt deverá conter o Sistema de Gerenciamento de Atendimento, visando o monitoramento on line de circulação de clientes-cidadãos, incluindo fornecimento de insumos, assistência técnica integral, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e módulos de reposição, treinamento operacional e total integração com o Sistema já adotado.

1.4.1. SISTEMA INTEGRADO DE GERENCIAMENTO E ATENDIMENTO

A padronização no sistema de gerenciamento de atendimento parte da proposta de um estudo relacionado com o emprego de um sistema que possa gerar e planejar, a qualquer momento, recursos necessários, de acordo com o fluxo de clientes/cidadãos dos serviços oferecidos através das unidades fixas de atendimento do Vapt Vupt, do “layout” de cada uma, possibilitando a criação de códigos de serviços, emissão de senhas, emissão de relatórios com módulos de gerenciamento que possibilitarão o controle total das atividades desempenhadas, além de facilitar a alocação de mais atendentes quando a demanda de determinados serviços ultrapassar o esperado, sendo que este sistema também facilitará outras atividades, como a avaliação dos serviços e dos servidores através de relatórios.

1.4.2. ESPECIFICAÇÕES DO SISTEMA INTEGRADO DE GERENCIAMENTO E ATENDIMENTO

REQUISITOS BÁSICOS DO SOFTWARE
O Software deverá possuir os seguintes requisitos técnicos:
Plataforma WEB para todas as funcionalidades;
Todas as funcionalidades da solução em pauta devem ser nativas para a plataforma WEB.
Rodar em todos os browsers praticados pelo mercado;
Comportamento de Tempo Real para todas as funcionalidades;
Utilizar Banco de Dados único e aderente ao Oracle 10g, Postgresql. O Servidor deverá ser corporativo e ser instalado nas dependencias do Departamento de Tecnologia da Segplan
Linguagem de Programação C#,Net, Framwork 3.0 ou Java, PHP ou JavaScript;
Software de Gerenciamento Local;
Responsável por controlar todas as funcionalidades e operações no âmbito da Unidade, deve permitir o pleno funcionamento do atendimento ao Cidadão VAPT-VUPT, sem prejuízo do tempo de espera e da transparência, mesmo com a ausência do link externo. Deve ser instalado um modulo Operacional por Unidade. Diante de eventual indisponibilidade de link ou conexão com o banco de dados corporativo, o módulo operacional automaticamente monitora o retorno à normalidade e encaminha todo o histórico para atualização do ambiente gerencial.

Software de Gerenciamento Web, com todas as funcionalidades da gestão corporativa do atendimento;
Responsável por gerar e controlar o armazenamento de todas as informações históricas do atendimento ao Cidadão VAPT-VUPT, no âmbito corporativo. Disponibiliza todos os relatórios, chats, rastreamentos, monitoramentos, alarmes, entre outras funcionalidades. Este módulo deve ser instalado site corporativo da CONTRATANTE e, ser encontrado logicamente por todos os Módulos Operacionais, ser o único usuário do Banco de Dados corporativo do SA, acolher todos os procedimentos de integração com

os demais ambientes (sistemas) indicados pelo VAPT-VUPT, com o objetivo de alcançar todas as funcionalidades pertinentes ao presente escopo.

Software do Terminal Virtual de Chamadas

Este dispositivo lógico deve dispor de todos os recursos funcionais com o nível de usabilidade necessário para o melhor desempenho do atendimento ao Cidadão. Ao logar e selecionar um dos Terminais, o Atendente deve receber todos os comandos operacionais disponíveis para o completo atendimento ao Cidadão, sempre de forma relacionada à demanda registrada no momento da criação da Senha. A qualquer momento o atendente poderá registrar observações, realizar Chat, sua avaliação sobre o Cidadão e o atendimento, além de convidar o Cidadão para manifestar a sua avaliação sobre o atendimento recebido. Neste caso, a avaliação do Cidadão é registrada através do Terminal de Avaliação, descrito a seguir. De forma permanente e atualizada, cada Atendente deve conhecer todo o status da demanda na Unidade e no seu posto de atendimento, como por exemplo: Total de Senhas na Fila (por serviço, por categoria, por prioridade), Total de Cidadãos atendidos, Tempo Médio de Atendimento, Tempo Máximo de Atendimento, Tempo Mínimo de Atendimento, Avaliações recebidas, entre outros.
Monitor LCD 42” para Chamadas, Software do Monitor das Salas de Espera e CPU para processamentos de Monitores LCD

Este dispositivo físico deve chamar o Cidadão na Sala de Espera para se dirigir ao atendimento, podendo ser em um dos PAs. Composto de uma tela tipo LCD com 42” (Quarenta e duas polegadas) e dispositivo emissor de áudio, este dispositivo deve realizar chamada por áudio tipo beep ou chamada por voz, dependendo da categoria ou prioridade indicada na Senha do Cidadão, além de projetar os dados respectivos da mesma Senha via formulário configurado e específico pela mesma categoria ou prioridade. Esta funcionalidade deve amparar o Cidadão portador de necessidades especiais.

Com a finalidade de manter o Cidadão bem informado, aumentar o conforto e a satisfação no ambiente de espera para o atendimento, a tela deste dispositivo deve projetar diferentes formulários configuráveis, podendo conter dados da Senha e do Cidadão, identificação do local para o atendimento, categoria, prioridade, serviço, última senha chamada, tempo médio para a próxima chamada e um campo multimídia para player de conteúdos conforme programação independente por local. Este campo multimídia deve suportar diversos formatos de arquivos em uma mesma programação, como ppt, xls, txt, pdf, jpg, bmp, avi, html, entre outros, além de canais abertos de TV e a Cabo, distribuídos nos campos do formulário.

Módulo para Emissão de Senhas

Este dispositivo físico deve imprimir a senha conforme operação do atendente realizada pelo Software do Módulo para Emissão de Senhas. Poderá estar conectado a uma porta USB de uma das estações dos PAs, ou estar conectada a um ponto da rede intranet na Unidade. Deverá funcionar de forma compartilhada com qualquer número de Terminal Lógico Emissor de Senha instalado na Unidade. Deve permitir configuração de formato de impressão, ou formulário, específico por Serviço.
Software do Módulo para Emissão de Senhas

Este dispositivo deve oferecer todas as informações atualizadas para que o Atendente informe ao Cidadão as condições do atendimento, incluindo tempo médio de espera, total de pessoas na fila, entre outros, além de viabilizar funções operacionais para o cadastro do Cidadão, escolha do serviço, prioridade e categoria. Este dispositivo também deve suportar o registro da opinião do atendente sobre o atendimento ao Cidadão, podendo também registrar motivo parametrizado de não emissão de senha, além de editar texto do tipo memo. Deve interagir com o dispositivo opcional de registro da avaliação do Cidadão (Terminal de Avaliação). Este Software do Módulo para Emissão de Senhas deve ser acessado exclusivamente via browser, a partir de atalho configurado.

Terminal Físico de Chamadas e Software do Terminal Fisico de Chamadas

Para ambientes não informatizados, a Licitante deverá fornecer terminais de chamada que atendam no mínimo os seguintes recursos:
Login e logout
Chamada e Re-chamada de senha
Iniciar Atendimento
Finalizar Atendimento
Alterar Serviço (possibilita enviar cidadão para outro setor com a mesma senha)
Alterar Passo (possibilita especificar os passos de cada atendimento)
Chamar senha específica (possibilita chamar senha específica)
Cancelar senha
Visualiza número da senha
Status do atendimento (demonstra on line o status daquele atendimento)
Total de pessoas na fila (on line)
Total atendido neste guichê (on line)
Visualiza número do guichê
Teclado numérico de 0 à 9
Teclas de tomada de decisão
Tecla para correção de dados digitados erroneamente
Status do terminal de atendimento

O terminal deverá possuir tela de cristal líquido com duas linhas alfanuméricas, sendo, 16 (dezesseis) caracteres por linha.

Dimensões máximas:
21 cm (comprimento) x 15 cm (largura) x 5 cm (altura).

O protocolo de comunicação do Terminal Físico de Chamada deverá ser ethernet (nativo, sem utilização de conversor) e contemplar as seguintes características mínimas:

Controle de todas as camadas da pilha TCP/IP
Conexões simultâneas.
Conexões como servidor e/ou cliente
Otimização da banda com conexões somente quando houver dados para enviar / receber.
Disponibilidade de utilização de IP dinâmico (DHCP)

Terminal de Avaliação e Software do Terminal de Avaliação

Este dispositivo deve registrar a avaliação do Cidadão relativa à pesquisa informada, vinculada à qualidade do serviço prestado, e com recurso para solicitar ainda, avaliações simultâneas de quantos quesitos forem definidos pela CONTRATANTE. Deve constituir um terminal físico com 4 teclas e legendas gráficas indicando as notas Ótimo, Bom, Regular e Ruim, além de 2 teclas para avançar ou retroceder os quesitos de avaliações. Deve também incluir uma sinalização luminosa para indicar o sucesso do registro. Com a intenção de simplificar a estrutura do sistema e dispensar o uso de fonte de alimentação dedicada, solicitamos utilizar interface USB para a conexão deste terminal.

Bobinas para Emissão de Senhas

Bobinas Térmicas 80 mm x 80 m – 1 Via

Instalação e Treinamento Operacional

Deverá ser fornecido pela CONTRATADA, treinamento operacional, em local a ser definido e disponibilizado pelo contratante, na cidade de Goiânia/GO, para todos os usuários do sistema com no mínimo 04 (quatro) horas de duração.

Durante a instalação e configuração, deverá ser fornecido treinamento teórico-prático, para até 03 técnicos em informática, indicados pelo CONTRATANTE, com perfil para receber treinamento global sobre o sistema, incluindo capacitação para configuração, instalação.

Todas as despesas do instrutor com deslocamento, hospedagem, alimentação, materiais e demais despesas necessárias, deverão ser custeadas pela CONTRATADA.

O treinamento deverá ser ministrado por instrutores certificados pelo fabricante, sendo dividido em treinamento técnico, operacional e gestão com previsão de treinamento prático para todos os níveis.

O treinamento técnico deverá contemplar no mínimo os seguintes aspectos:
Introdução ao SISTEMA (conceitos, componentes e arquitetura);
Planejamentos de uso (requisitos de ambiente para instalação);
Instalação e configuração do produto;
Aplicação de políticas de monitoramento e gerenciamento;
Recuperação de backup.
Após o treinamento todos os empregados deverão receber certificados contendo duração do curso e todos os temas por ele abordados, fornecidos pela contratada.

1.4.3. FUNCIONALIDADES GERAIS DO SISTEMA

SERVIDOR CORPORATIVO – Fornecido pela CONTRATANTE

A CONTRATANTE fornecerá máquina Servidora conforme especificações abaixo, para tanto a solução ofertada pela Licitante deverá ser aderente a esta especificação:

Processador quadcore 2.4GHz XEON
Memória Ram DDR3 1333MHz 6GB ou superior com capacidade de expansão para no mínimo 12GB
Disco Rígido 160GB SAS em Raid
Controlador Raid Off board com suporte para Raid 0,1,10
Duas interfaces de rede Gigabit integradas
Fonte redundante

SERVIDOR LOCAL POR UNIDADE – Fornecido pela CONTRATADA

A CONTRATADA deverá fornecer para cada uma das Unidades de Atendimento, máquina Servidora Local conforme especificações técnicas necessárias para rodar sua aplicação, com sistema operacional Linux na distribuição “slackware”, “Ubuntu Server” ou “CentOS”;

ATENDIMENTO
Possuir interface via WEB;
Permitir a importação e exportação dos dados, através de arquivos nos formatos XML, XLS, PDF, HTML e TXT;

Permitir a plena integração da solução através de WebService entre o SA e os sistemas Vapt-Vupt e Portal Corporativo, incluindo as Unidades de Atendimento. Disponibilizar métodos em Web Service para todas as integrações demandadas.
Prover total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de Web Service, além de Login de Usuário via sistema de autenticação de usuário do Vapt-Vupt ou via SA. Este processo deve incluir o uso de perfis e todos os agrupamentos indicados pela estrutura hierárquica do Vapt-Vupt.
Monitoramento on-line das Unidades de Atendimento, mostrando em tempo real, informações como: tempo médio de atendimento, fila, tempo médio de espera, status dos atendentes, serviços em execução, entre outros. Deve permitir a criação de indicadores de gestão para serem atualizados e projetados também automaticamente.
Permitir fazer Chat de forma controlada;
Flexibilidade de integração do SA com outros sistemas do Vapt-Vupt; Disponibilizar recursos de Web Service para todas as integrações demandadas.
Possuir, preferencialmente, recursos de planejamento com o objetivo de verificar e planejar a estrutura de pessoal necessária para cumprir as metas pactuadas em função da análise do histórico de atendimento e estratificação por horário.
Possuir separação lógica entre seus módulos de maneira a possibilitar a limitação de acesso às funções;
Funções no mesmo módulo devem ser controladas através de uma estrutura de perfil, onde os usuários devem estar vinculados.
Emitir alertas em tempo real relativos a situação do atendimento das Unidades, obedecendo as orientações gerenciais em todos os seus níveis.
Permitir gerenciamento local e remoto aos supervisores, coordenadores e gerentes das Unidades de Atendimento para controlar a forma de atendimento de maneira prática e dinâmica, sendo capaz de selecionar, via browser, uma posição de atendimento específica numa determinada fila, monitorar os serviços, as prioridades, as categorias e configurar os perfis dos Atendentes;
Em operação normal, a solução deve ser auto-gerenciável de modo a necessitar de intervenções por parte do gerente/chefe apenas para mudanças avulsas e aleatórias;
Emitir mensagens de alerta quando excedidos os tempos limites de esperas, tempos efetivos de atendimentos, total de pessoas na fila de espera, tempos de suspensão do atendimento pelo Guichê, entre outros, configurados previamente;
Emissão de senhas com até 20 (vinte) dígitos para identificação opcional do Protocolo a ser gerado e informado ao Cidadão;
Envio de informações da próxima senha a ser atendida e do Atendente disponível para o(s) dispositivo(s) de saída, mantendo as informações aos Cidadãos através do “painel de informação e chamada", por período configurável pelo gerente/chefe;
Registrar horário de chegada e saída do Cidadão na Unidade;
Registrar senhas não atendidas, incluindo o motivo parametrizado;
Possibilitar a continuidade do atendimento por outro Atendente da Unidade, caso o primeiro não consiga resolver a demanda de forma integral. Registrar esse atendimento

de forma que seja computado, apenas uma vez, o Cidadão atendido em cada um dos Serviços prestados, e a avaliação do atendimento individualizada;
Controlar as atividades do Atendente: início da atividade do Atendente, atendimentos realizados, encerramento da atividade do Atendente;
Deve registrar a ocorrência de pausa no atendimento, podendo indicar o tempo de pausa para cada motivo da ausência;
Controlar a realocação do Cidadão para outro Serviço, Prioridade ou Categoria;

Fornecer, no mínimo, as informações gerenciais e estatísticas em telas, relatórios e gráficos, permitindo selecionar o setor de atendimento, o período de tempo (hora, dia, mês e ano) e os seguintes parâmetros:

Cidadãos agendados;
Tempo real, com precisão de segundos de atendimento de cada Cidadão;
Número de Atendentes ocupados e seu status (disponível/não disponível) por posição de atendimento;
Número de Cidadãos esperando por Categoria, Serviço ou Prioridade;
Tempo de espera mínimo, médio e máximo do Cidadão para ser atendido por cada Categoria, Serviço, Atividade ou Prioridade;
Previsão de espera em cada Categoria; Serviço, Atividade ou Prioridade;
Números de Cidadãos atendidos em cada Categoria, Serviço, Atividade ou Prioridade;
Tempo de atendimento mínimo, médio e máximo por cada Categoria, Serviço, Atividade ou Prioridade;
Número de Mesas em atendimento;
Nome dos funcionários em atendimento;
Número da senha que está sendo atendida por Categoria, Serviço, Prioridade ou Atividade;
Tempo de atendimento de cada Cidadão;
Total de Cidadãos atendidos;
Tempo de atendimento mínimo, médio e máximo por Atendente;
Dados dos setores de atendimento, tratando estatisticamente, consolidando e classificando as informações de acordo com os níveis da estrutura organizacional da CONTRATANTE;
Dados de cada setor de atendimento da CONTRATANTE para os usuários de nível estratégico;
Quantidade de Cidadãos atendidos por Atendente, permitindo totalização por dia e/ou mês;
Quantidade de Serviços e Atividades por Atendente, permitindo totalização por dia e/ou mês.

Fornecer alertas visuais e sonoros nos microcomputadores de monitoramento, configuráveis pelo gestor local quando:

O número de Cidadãos na fila de espera for maior que X pessoas;
O tempo de espera previsto for maior que Y minutos;
O tempo de atendimento do Cidadão for maior que W minutos;
O tempo de atendimento do Serviço for maior que Z minutos;
tempo de atendimento por Categoria for maior que t minutos;

GERENCIAMENTO
Este módulo deve atender a Gestão Corporativa do Atendimento, proporcionando diversas opções de obtenção de dados e informações por meio de relatórios em textos e gráficos, no âmbito de todo atendimento presencial aos Cidadãos do Vapt-Vupt. Além disto, deverá ser possível obter um panorama, em tempo real, da situação dos atendimentos dentro de uma Unidade ou grupo de Unidades e suas seções.
Todos os relatórios, consultas e gráficos deverão estar disponíveis on-line via browser com informações atualizadas dinamicamente. Permitir aplicar medidas estatísticas para os dados correspondentes: média, mínimo, máximo, soma total, desvio-padrão, entre outros;
Os relatórios e consultas deverão considerar nas apurações um conjunto mínimo de parâmetros como: Período, Atividade, Prioridade, Serviço, Categoria, entre outros.
Todos os relatórios, em textos ou gráficos devem ser exibidos em tela, com possibilidade de impressão e exportação nos formatos XLS, PDF, TXT ou HTML;
A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, novos formatos de relatório com algoritmos específicos de apuração;
A solução deve possuir configuração flexível com todas as funcionalidades necessárias para o controle do fluxo de atendimento nas Unidades e respectivas seções de atendimento, garantindo máxima segurança, transparência e agilidade ao processo de gestão do Vapt-Vupt.
A presente oferta deve alcançar recursos de supervisão, relatórios em textos e gráficos, telas panorâmicas e alarmes.
A funcionalidade de supervisão deve permitir o acompanhamento online, dos atendimentos executados nas Unidades. Além disto, deve possibilitar a visualização da situação de todos os Cidadãos, Atendentes, Pontos de Atendimento, Seções, Unidades e Grupo de Unidades, considerando tempos, quantidades, entre outras informações.

AGENDAMENTO

A solução ofertada deve dispor de um completo elenco de recursos para Agendamento do Atendimento Presencial, diretamente pelo Cidadão, Site Vapt-Vupt ou Atendimento PA.

Hospedado no mesmo ambiente do Modulo Administrativo, este dispositivo deve disponibilizar as seguintes características e funcionalidades mínimas:

Completo acesso via browser

Configuração das disponibilidades para o atendimento presencial agendado, de forma específica por Unidade ou grupo de Unidades, incluindo datas, horários, intervalos e quantidades.
A solução também deve prever recursos de monitoramento e edição das agendas, incluindo cálculo para determinar e sugerir a equipe mínima de atendentes nas Unidades.
Todas as interfaces e funcionalidades operacionais devem se submeter a um perfil de usuário, a partir do Login no dispositivo.
A usabilidade disponível nos recursos operacionais do Agendamento deve ser de elevado nível, considerando a possibilidade de acesso inclusive pelo Cidadão.
Opcionalmente, o Vapt-Vupt poderá configurar envio de mensagens para o Cidadão com o propósito de confirmar e lembrar sobre o agendamento registrado. Tudo de forma automatizada.
A partir da efetivação do agendamento, todo o controle e propagação para os locais de atendimento devem ocorrer de forma automática pelos dispositivos já contemplados em pauta.
Deve disponibilizar recurso para analisar o Cidadão que usa o agendamento e identificar eventual desvio no cumprimento da agenda efetivada, no sentido de coibir a presença desta prática, salvo motivo justificado.

FUNCIONALIDADES DOS MÓDULOS - OPERACIONAL E GERENCIAL

Software do Módulo para Emissão de Senhas
Login e Logout do Usuário;
Seleção de Serviço, incluindo navegação por classificação;
Seleção de Categoria;
Seleção de Prioridade;
Cadastro do Nome do Cidadão;
Cadastro do Protocolo do Atendimento;
Impressão da Senha;

Módulo Impressor de Senhas
Papel Térmico com capacidade mínima de 40 caracteres por linha;
Impressão da logomarca do Vapt-Vupt;
Corte parcial automático do papel;
Indicação de falta de papel;
Indicação de módulo ligado;
Interface Ethernet configurável;

Módulo de Chamada de Senha
Configuração de telas e campos de exibição;
Utilização de tela LCD de 26”, 32” e 42” conforme porte da unidade;
Exibição de conteúdos endereçados aos campos configurados;

Chamada configurável da senha, por beep e por voz;
Exibição de vídeos, canais de TV, textos e todos os formatos disponíveis no mercado, através da janela configurável;
Controle automático configurável para ligar e desligar este dispositivo;

Software do Terminal Virtual de Chamadas
Login e Logout do Usuário;
Próxima Senha;
Re-chamar Senha;
Iniciar Atendimento;
Incluir Atividade;
Editar Serviço;
Editar Prioridade;
Suspender Atendimento;
Pausar Atendimento;
Editar cadastro do Cidadão;
Registrar opinião sobre o Cidadão;
Capturar avaliação do Cidadão;
Finalizar Atendimento;
Pausar Atendimento;
Chamada Específica;
Histórico do Atendimento do Atendente;
Monitoramento de todas as variáveis dedicadas ao Atendente;
Quantidade de Senhas na Fila para o Atendente;
Tempo máximo de atendimento;
Tempo mínimo de atendimento;
Tempo médio de atendimento;
Totais das Avaliações recebidas;
Identificação do Usuário logado e horário do Login;
Identificação da Senha Chamada, incluindo todas as variáveis;
Tempo médio para o atendimento total da fila de espera;

Terminal Físico de Chamadas
Login e logout
Chamada e Re-chamada de senha
Iniciar Atendimento
Finalizar Atendimento
Alterar Serviço (possibilita enviar cidadão para outro setor com a mesma senha)
Alterar Passo (possibilita especificar os passos de cada atendimento)
Chamar senha específica (possibilita chamar senha específica)
Cancelar senha
Visualiza número da senha
Status do atendimento (demonstra on line o status daquele atendimento)

Total de pessoas na fila (on line)
Total atendido neste guichê (on line)
Visualiza número do guichê
Teclado numérico de 0 à 9
Teclas de tomada de decisão
Tecla para correção de dados digitados erroneamente
Status do terminal de atendimento

Terminal de Avaliação
Teclas individuais com as legendas ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM;
Teclas para avançar e retroceder a escolha dos quesitos;
Possibilidade de avaliação de vários quesitos sem limite de quantidade;
Indicador sonoro de confirmação do registro da avaliação;
Indicador luminoso de terminal ativo;
Interface USB para conexão com o Terminal do Atendente;

Configuração
Para atender os requisitos funcionais, o sistema deverá disponibilizar módulo de configuração com os seguintes recursos:
Cadastro ilimitado de atendentes;
Cadastro de tipos de motivos que justifiquem o tempo excedido no atendimento de determinado serviço;
Cadastro de mensagens institucionais personalizadas para senha impressa;
Cadastro de filas por especialidade, de acordo com a necessidade de cada unidade;
Permitir definir prioridade de atendimento entre as filas cadastradas;
Cadastro dos possíveis tipos de intervalos para os
atendentes;
Cadastro usuários e grupos de usuários;
Cadastro de Unidades e mais dois níveis de hierarquia organizacional;
Cadastro de categorias de atendimento (reclamação, solicitação, informação, emissão de documentos e outros);
Permitir o cadastro de tipos de serviços disponibilizados por categoria e possibilitar a qualquer tempo novas inclusões;
Possibilitar a parametrização de valores como: tempos de atendimento padrão e não padrão por tipo de serviço, tamanhos de filas de espera, tempo de espera na fila, tempo de atendimento, intervalos de pausa de atendentes e permitir a incorporação de novas funcionalidades inerentes ao atendimento;
Permitir a configuração ilimitada de categorias de
Cidadãos;
Permitir cadastro de Postos de Atendimento - PA;
Permitir o cadastro de número ilimitado por Unidade de mensagens institucionais personalizadas para serem exibidas no cupom de senha e no Painel de Chamadas;

Permitir parametrização dos indicadores dos tempos de execução de cada serviço, por período, por Unidade e por atendente PA de Unidade;

Recepção
Emitir Senhas através de impressora própria, cujo número deverá ser enviado para chamada através de Monitor LCD indicando a senha com prefixo mínimo de três letras e quatro números;
Permitir que o Cidadão seja encaminhado para a sala de espera da Unidade;
Permitir direcionar o Cidadão para determinado atendente respeitando a ordem de chegada, prioridade e a categoria, tanto para senhas novas ou para atendimento congelado;
Permitir que a recepcionista visualize em tempo real, a ocupação das mesas dos atendentes, para possibilitar um melhor direcionamento dos Cidadãos;
Permitir a inclusão dos dados do Cidadão (nome, nº do Cidadão, telefone de contato, etc);
Permitir a impressão de ticket com orientação para o Cidadão de pré-requisitos para o atendimento, sem emitir senha;
Possibilidade de digitar observações a respeito da senha emitida, com opção de imprimir ou não essa observação, que deverá ser exibida na tela do atendente quando o mesmo receber o atendimento: Nome, telefone e número do Cidadão, observações sobre o atendimento, etc;
Possibilitar a impressão de senha com a mensagem customizada e configurável através do sistema, vinculada ao tipo de Serviço, Prioridade ou Categoria;
Descongelar atendimentos na recepção;
Permitir e registrar atendimentos executados pela recepcionista, sem emissão de senha, a exemplo de informações/orientações gerais;
Informar na senha entregue ao Cidadão, o número provável de Cidadãos que estão à sua frente e o tempo provável de espera;
Permitir a emissão de única senha, incorporando vários tipos de serviços;
Permitir reativar senha que havia sido cancelada.
Apresentar a senha gerada também no vídeo do micro da recepção.
Permitir a permanência de mais de uma impressora por Unidade de atendimento, ambas atendendo as mesmas filas.

Atendimento na Unidade – PA
Chamar senha através da TV de forma visual e sonora, de acordo com a prioridade e filas configuradas. O programa de TV deverá estar alocado em janela configurada e formulário selecionado, não necessitando interromper durante a chamada de senha;
Permitir identificar desistências de atendimento nas posições de atendimento das Unidades;
Coletar a opinião do Cidadão ao final de cada atendimento através de equipamento específico fornecido pela CONTRATADA, onde a nota dada pelo Cidadão deve ser vinculada ao atendimento do mesmo, de forma sigilosa;

Cadastro dos motivos de tempo extra pelo atendente, quando o mesmo ultrapassar o tempo sugerido para execução do serviço, permitindo preenchimento de um campo de observação;
Permitir a transferência de atendimento de uma PA para outra;
Permitir chamar senhas reativadas;
Permitir chamar senhas de atendimento congeladas com prioridade;
Congelar atendimento, para que o mesmo seja descongelado posteriormente, tanto no módulo Atendimento como no módulo Recepção;
Permitir repetição de chamadas de senhas no painel;
Permitir atendimento de vários tipos de serviços para uma mesma senha;
Permitir cadastramento de intervalos de descanso opcionais e obrigatórios para os atendentes e o controle destes intervalos para que o supervisor possa saber se o atendente o cumpriu corretamente;
Coletar a opinião do Cidadão ao final de cada atendimento através de um terminal coletor de opinião/avaliação;
Cadastrar automaticamente o intervalo gasto pelo Cidadão para se deslocar da sala de espera, até o início do atendimento (tempo de ociosidade involuntário);
Permitir “chat” entre os gestores e os atendentes;
Permitir que o sistema solicite uma justificativa caso o atendimento exceda o tempo programado para execução de determinado tipo de serviço;
Permitir o registro de observações sobre o atendimento prestado ao Cidadão;
Permitir consulta de histórico de atendimentos anteriores para o Cidadão;
Permitir a visualização ou consulta relacionadas ao desempenho do próprio atendente, como: nº de senhas atendidas, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento;
Permitir que atendente alterne de filas de atendimento; (ex.: PA de Atendimento. Prioritário possa chamar atendimentos de outras filas)
Permitir ao atendente realizar atendimentos normalmente no caso de problema na emissão da senha.
Permitir ao atendente a solicitação de revisão da avaliação do atendimento nos casos que não concordar com o resultado.

Supervisão
Controlar se o atendente voltou do intervalo dentro do prazo determinado;
Informar aos gestores da Unidade quando os indicadores de espera, de atendimento e do tamanho das filas forem ultrapassados, sendo que essa informação poderá ser por e-mail, chat ou SMS;
Permitir monitoramento on-line das Unidades e mesas de atendimento, mostrando em tempo real dados como tempo médio de atendimento, tamanho da fila, tempo médio de espera, status dos atendentes, tempo dos atendentes no status, serviços em execução no momento;
Permitir “chat” entre os gestores e os atendentes;
Permitir o envio de mensagens do supervisor para qualquer atendente ou grupo de atendentes;

Possuir, preferencialmente, um módulo de Planejamento com o objetivo de verificar/planejar a estrutura de pessoal necessária para cumprir as metas pactuadas, em função da análise do histórico de atendimento, com estratificação por horário;
Customizar a visualização de indicadores do painel dos supervisores;

Relatórios

Os relatórios devem ser parametrizáveis, editáveis e disponibilizados em modo gráfico e texto, em tela ou exportados nos formatos já descritos.

Todos os eventos gerados pelas operações dos atendentes devem ser registrados e enviados ao banco de dados corporativo do SA. A partir deste banco de dados, todos os relatórios e telas poderão ser gerados para o conhecimento necessário sobre o atendimento ao Cidadão Vapt Vupt.

Visando o entendimento padronizado das variáveis do SA, deve ser considerado o seguinte glossário:

Deslocamento: tempo contado desde o momento em que a senha é chamada no Monitor LCD até a hora que o atendente inicia o atendimento. No cálculo deste tempo, não é incluído o Tempo Mínimo de Espera.
Atendimento: tempo entre o início de atendimento e o término de atendimento. No cálculo deste tempo é incluído o Tempo de Pausa no atendimento.
Suspensão: tempo entre o início e o término de suspensão. O cálculo deste tempo é finalizado somente quando o atendente finaliza a suspensão.
Disponibilidade: tempo entre o Login e Logout do Mesa/atendente. O calculo deste tempo é feito subtraindo o Tempo de Suspensão.
Ociosidade: tempo entre o Login e Logout, subtraindo o Tempo de Atendimento e o Tempo de Suspensão. O cálculo deste tempo é feito a partir do momento em que é feito o Login no sistema pelo atendente, até o momento em que for feito o Logout.
Espera: tempo contado desde o momento em que a senha entra na fila e início do atendimento. O cálculo deste tempo aumenta caso a senha entre em mais de uma fila.
Permanência: tempo que o Cidadão permanece dentro da unidade de atendimento. O cálculo é feito a partir do momento em que a senha é emitida, até a sua finalização (atendimento de todas as atividades do serviço).
Atendimentos: o total de atendimentos é o total de atividades finalizadas (Uma senha pode executar múltiplas atividades e cada uma delas é chamada de um atendimento) em um determinado período.
Senhas Emitidas: quantidade de senhas que foram emitidas em um período. A soma entre as ‘senhas atendidas’ e as ‘senhas não atendidas’ deve ser sempre igual ao ‘total de senhas emitidas’ em um mesmo período.
Senhas Canceladas: total de senhas que tiveram seu atendimento cancelado por um atendente, supervisor ou pelo sistema em um determinado período.

Senhas Atendidas: quantidade de senhas que tiveram pelo menos um atendimento (ou atividade finalizada) em um determinado período.
Senhas Não Atendidas: quantidade de senhas que não tiveram nenhum atendimento (ou atividade finalizada) em um determinado período.
Senhas Agendadas: total de senhas que foram emitidas, com tipo emissor compatível com o sistema de agendamento.
Senhas Não Agendadas: total de senhas que foram emitidas, com tipo emissor não compatível com o sistema de agendamento.

Todos os relatórios devem atender as seguintes considerações:

Tipos de Totalização:
Por período: deve indicar que a totalização será feita apenas no agrupamento geral;
Por hora: deve subdividir o período informado em agrupamentos totalizados de hora em hora – por exemplo: 08:00 às 09:00, 09:00 às 10:00;
Por dia: deve subdividir o período informado em agrupamentos totalizados dia a dia – por exemplo: 28/01/2011, 29/01/2011;
Por mês: deve subdividir o período informado em agrupamentos totalizados mês a mês – por exemplo: Janeiro/2011, Fevereiro/2011;
Por dia da semana: deve subdividir o período informado em agrupamentos totalizados a cada dia da semana – por exemplo: Quarta-Feira, Quinta-Feira.

A cada fechamento de intervalo, a solução deve totalizar e divulgar parciais que farão parte do cálculo do agrupamento geral a ser mostrado no rodapé de qualquer relatório de apuração.

A solução deve portar as seguintes configurações mínimas de apuração:

Apuração por Atendente:
Os dados de atendimento de um PERÍODO A SER SELECIONADO devem ser filtrados no banco de dados por UNIDADE, ATENDENTE e SERVIÇO. Cada um destes filtros deve ser SELECIONADO PELO GESTOR. Nesta apuração deve-se extrair dados de Deslocamento, Atendimento, Suspensão, Disponibilidade, Ociosidade, Senhas Canceladas e Atendidas POR ATENDENTE. Deve-se, ainda, utilizar as totalizações por todo o PERÍODO, HORA, DIA, MÊS ou DIA DA SEMANA.

Apuração por Atividade:
Os dados de atendimento de um PERÍODO A SER SELECIONADO devem ser filtrados no banco de dados por UNIDADE, ATIVIDADE e SEÇÃO. Cada um destes filtros deve ser SELECIONADO PELO GESTOR. Nesta apuração deve-se extrair dados dos Atendimentos POR ATIVIDADE. Deve-se, ainda, utilizar as totalizações por todo o PERÍODO, HORA, DIA, MÊS ou DIA DA SEMANA.

Apuração por Unidade:
Nesta apuração deverá ser possível gerar comparativos entre as Unidades de Atendimento. Utilizando esta apuração deve-se extrair dados de Deslocamento, Atendimento, Espera, Permanência, Suspensão, Disponibilidade, Ociosidade, Senhas Emitidas, Agendadas e Não Agendadas, Canceladas, Atendidas e Não Atendidas POR UNIDADE. Deve-se, ainda, utilizar as totalizações por todo o PERÍODO, HORA, DIA, MÊS ou DIA DA SEMANA.

Apuração por Ponto de Atendimento:
Os dados de atendimento de um PERÍODO A SER SELECIONADO devem ser filtrados no banco de dados por UNIDADE, MESA e SEÇÃO. Cada um destes filtros deve ser SELECIONADO PELO GESTOR, na fase de elaboração da configuração do relatório. Nesta apuração, deve-se extrair dados de Deslocamento, Atendimento, Suspensão, Disponibilidade, Ociosidade e Senhas Atendidas por mesa. Deve-se, ainda, utilizar as totalizações por PERÍODO, HORA, DIA, MÊS ou DIA DA SEMANA.

Apuração por Prioridade de Atendimento:
Os dados de atendimento de um PERÍODO A SER SELECIONADO devem ser filtrados no banco de dados por UNIDADE, PRIORIDADE e SEÇÃO. Cada um destes filtros deve ser SELECIONADO PELO GESTOR. Nesta apuração deve-se extrair dados de Deslocamento, Atendimento, Espera, Permanência,

Senhas Atendidas e Não Atendidas POR PRIORIDADE. Deve-se, ainda, utilizar as totalizações por todo o PERÍODO, HORA, DIA, MÊS ou DIA DA SEMANA.

A solução ofertada deve alcançar no mínimo os seguintes relatórios:

Dados Especificados	Consolidação	Totalizações	Medidas Estatísticas	Unidade de Medida
Deslocamento	●Atendente ●Unidade ●Mesa ●Prioridade ●Seção ●Serviço ●Categoria ●Empresa	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da Semana	●Mínimo ●Máximo ●Médio ●Total ●Desvio Padrão	É o tempo contado desde o momento em que a senha entra na fila e a chamada da senha no painel.
Atendimento	●Atendente ●Unidade ●Mesa ●Prioridade ●Seção	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da	●Mínimo ●Máximo ●Médio ●Total ●Desvio	É o tempo entre o início de atendimento e o término de atendimento.

	●Serviço ●Categoria ●Empresa	Semana	Padrão	
Suspensão	●Motivo de Suspensão	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da Semana	●Mínimo ●Máximo ●Médio ●Total ●Desvio Padrão	É tempo entre o início e o término de suspensão.
Disponibilidade	●Atendente ●Unidade ●Mesa ●Empresa	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da Semana	●Mínimo ●Máximo ●Médio ●Total ●Desvio Padrão	É o tempo entre o Login e Logout da Mesa/Atendente
Ociosidade	●Atendente ●Unidade ●Mesa ●Empresa	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da Semana	●Mínimo ●Máximo ●Médio ●Total ●Desvio Padrão	É o tempo entre o Login e Logout subtraindo o Tempo de atendimento e o Tempo de Suspensão
Espera	●Unidade ●Prioridade ●Seção ●Serviço ●Categoria ●Empresa	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da Semana	●Mínimo ●Máximo ●Médio ●Total ●Desvio Padrão	É o tempo contado desde o momento em que a senha entra na fila e o início do atendimento
Permanência	●Unidade ●Prioridade ●Seção ●Serviço ●Categoria ●Empresa	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da Semana	●Mínimo ●Máximo ●Médio ●Total ●Desvio Padrão	É o tempo que o cidadão permanece dentro da unidade de atendimento
Atendimentos Realizados	●Atividade	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da Semana	●Mínimo ●Máximo ●Médio ●Total ●Desvio Padrão	O total de atendimentos é o total de atividades finalizadas
Senhas Emitidas	●Serviço ●Empresa ●Unidade	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês	●Total ●Percentual	É a quantidade de senhas que foram emitidas em um período

		●Por dia da Semana		
Senhas Canceladas	●Serviço ●Empresa ●Unidade	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da Semana	●Total ●Percentual	É o total de senhas que tiveram seu atendimento cancelado por um atendente ou supervisor
Senhas Atendidas	●Empresa ●Atendente ●Unidade ●Mesa ●Prioridade ●Seção ●Serviço	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da Semana	●Total ●Percentual	É a quantidade de senhas que tiveram pelo menos um atendimento finalizado.
Senhas Não Atendidas	●Unidade ●Prioridade ●Serviço ●Empresa	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da Semana	●Total ●Percentual	É a quantidade de senhas que não tiveram nenhum atendimento finalizado.
Senhas Agendadas	●Serviço ●Empresa ●Unidade	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da Semana	●Total ●Percentual	É o total de senhas que foram emitidas com tipo emissor compatível com o sistema de agendamento.
Senhas Não Agendadas	●Serviço ●Empresa ●Unidade	●Por Período ●Por Hora ●Por Dia ●Por Mês ●Por dia da Semana	●Total ●Percentual	É o total de senhas que foram emitidas com tipo emissor não compatível com o sistema de agendamento.

1.4.4. FUNCIONALIDADE ESPECIAL

Os atendentes, devidamente cadastrados no sistema, ao iniciarem sua jornada de trabalho deverão efetuar o Login no Terminal respectivo a ser utilizado.
Ao saírem por qualquer motivo (por exemplo: serviço externo) ou ao final da jornada de trabalho deverão registrar o encerramento ou suspensão do atendimento;
O sistema deverá permitir a visualização on-line de todas os PA logados.
Todos os atendimentos efetuados como também as senhas geradas deverão ser gravadas na base de dados do sistema SA;

A solução deve prever a gravação os seguintes dados:

Código da local de atendimento (Unidade);
Numero da senha;
Data e hora da criação da senha;
Data e hora de chamada da senha;
Nome do atendente;
Nome do Cidadão;
Categoria do serviço solicitado;
Código do serviço solicitado;
Data e Hora de inicio do atendimento;
Data e Hora de término do atendimento;
Observação do atendimento.

Para a apuração do tempo médio dos atendimentos, o SA deve considerar o horário da geração da senha e o horário da realização do primeiro serviço.
O recurso de agendamento deve alcançar todas as demandas para as Unidades de Atendimento.
A marcação dos agendamentos para os atendimentos deve acompanhar o período de intervalo configurável, assim como o número máximo de senhas para cada intervalo.
Primeiramente o sistema deve apresentar ao Cidadão a disponibilidade de datas e horários para serem ocupados. Havendo efetivação da agenda, a solução deve expedir mensagem de confirmação, informando o número da senha, data e hora reservada.
Quando o Cidadão comparecer no local previsto, a senha gerada deverá serativada no módulo de recepção e posteriormente chamada pelo Monitor LCD , na seção de espera da Unidade de Atendimento.
Serão gravados e retornados os seguintes dados:
Código da Unidade;
Numero da senha;
Data e hora da criação da senha;
Data e hora do atendimento agendado;
Nome do Cidadão;
Status do agendamento.

1.4.5. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PELO CIDADÃO

A solução deve portar recurso para que o Cidadão possa qualificar o atendimento recebido. Deve adotar dispositivo físico tipo Terminal de Avaliação, equipado com 4 teclas e legendas ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM, além de 2 teclas para avançar e retroceder o quesito de avaliação a ser escolhido. O Software deve permitir a coleta da opinião do Cidadão ao final de cada atendimento e encaminhar a informação para o banco de dados corporativo.

1.4.6. ALARMES

O sistema deve possuir uma série de alarmes que podem ser configurados e propagados por meio de Sinal Sonoro, e-mail, Janela Pop-up ou SMS.
Os alarmes devem sinalizar para supervisores, coordenadores e gestores, as situações críticas no atendimento das Unidades, por exemplo: tempo de espera acima do limite estabelecido, baixa qualidade das avaliações do Cidadão, entre outros.
Exemplos de Alarmes:
Tempo máximo de atendimento;
Este alarme deverá sinalizar para o atendente quando o tempo de atendimento atingir o limite estabelecido;
Tempo máximo de espera;
Este alarme deverá sinalizar para o supervisor quando o tempo de espera atingir o limite estabelecido;
Quantidade excedida de Cidadãos na fila;
A definição de outros itens de alarmes e os seus níveis deverá ser estabelecida entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, quando da instalação do sistema.

1.4.7. LICENÇAS DE UTILIZAÇÃO

A CONTRATADA deverá disponibilizar licenças de uso de acordo com os quantitativos a definir posteriormente:

Item	Descrição
01	Software de Gerenciamento Web
02	Software de Gerenciamento Local
03	Software do Terminal Virtual de Chamadas
04	Monitor LCD 42” para Chamadas
05	CPU de Processamento de Monitores LCD
06	Software do Monitor das Salas de Espera
07	Módulo para Emissão de Senhas
08	Software do Módulo para Emissão de Senhas
09	Terminal Físico de Chamadas
10	Software do Terminal Físico de Chamadas - Licença
11	Terminal de Avaliação Unidade

12	Software do Terminal de Avaliação - Licença
13	Bobinas para Emissão de Senhas

As habilitações de acesso ao sistema e o registro do efetivo uso do sistema, será realizado de forma gradativa, a partir da implantação do sistema nas Unidades.

A CONTRATANTE pagará a CONTRATADA as licenças efetivamente em utilização pelos usuários.

Os ajustes nos quantitativos de licenças para mais ou para menos serão estabelecidos mensalmente e implantados no mês seguinte.

1.4.8. HARDWARE

Todos os equipamentos necessários à implantação do sistema deverão ser fornecidos pela CONTRATADA. A descrição e respectivos quantitativos deverão ser declarados na proposta técnica.

O servidor que irá hospedar o aplicativo SA, será fornecido pela CONTRATANTE e será instalado Departamento de Tecnologia da Segplan. A CONTRATADA deverá fornecer todas as especificações técnicas indicadas para o completo suporte às funcionalidades deste objeto.

1.4.9. PRAZOS

A CONTRATADA deverá implantar o Sistema de Atendimento - SA e os equipamentos necessários para o seu pleno funcionamento, em até 45 (quarenta e cinco) dias, após a data de assinatura do contrato e assinatura do Termo de Entrega do Imóvel.

Casos excepcionais onde não for possível a instalação por motivos de responsabilidade da CONTRATANTE, não serão passíveis de penalidades à CONTATADA.

1.4.10. MANUTENÇÃO

Deverão ser corrigidos os problemas de funcionamento incorreto ou não esperado da aplicação como um todo ou de determinado módulo ou relatório. Podendo ser de natureza:
Falha que paralise o funcionamento do software ou impeça o funcionamento de determinada tarefa.
Causados por falha que permita uma operação incorreta dos usuários.
Da construção do software;

Os prazos estabelecidos para atuação e correção dos problemas referentes ao software deverão obedecer aos tempos determinados conforme tabela I.

Descrição	Paralização do Sistema	Falha que permita a operação do Sistema	Da construção do Software
Nível de prioridade	Prioridade Absoluta	Urgente	Não urgente
Prazo máximo para o 1º atendimento	1 hora	2 horas	24 horas
Prazo máximo para a resolução do problema	2 horas	4 horas	48 horas
Porcentagem de soluções para 1º atendimento – apurados a cada 6 meses	90%	80%	60 %

TABELA I

As manutenções e correções poderão ser realizadas de forma remota, mas estarão sujeitas aos mesmos critérios definidos na tabela I.

Os prazos estabelecidos para atuação e correção dos problemas referentes aos equipamentos deverão obedecer aos tempos determinados conforme tabelas II e III.

PRAZOS PARA O 1º ATENDIMENTO				
TIPO DA UNIDADE	Monitor LCD	Impressoras	Avaliador	Terminal Físico
A	2 horas	4 horas	4 horas	2 horas
B	4 horas	8 horas	8 horas	4 horas
C	24 horas	24 horas	16 horas	24 horas

TABELA II

PRAZOS PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA				
TIPO DA UNIDADE	Monitor LCD	Impressoras	Avaliador	Terminal Físico
A	1 dia	1 dia	1 dia	1 dia

B	2 dias	2 dias	2 dias	2 dias
C	2 dias	2 dias	2 dias	2 dias

TABELA III

Para defeitos nos televisores das unidades dos tipos A e B, o mesmo deverá ser substituído por outra TV de LCD do mesmo tamanho no ato do primeiro atendimento. Para defeitos nas impressoras das unidades dos tipos A e B, a mesma deverá ser substituída no ato do primeiro atendimento.

A CONTRATADA deverá fornecer um número de telefone fixo (DDD 062 ou 0800) para contatos e abertura de chamados.

A CONTRATADA deverá comprovar dispor de pelo menos 01 (um) técnico especializado na cidade de Goiânia registrado na empresa através de Carteira de Trabalho.

A assistência técnica e as manutenções preventivas e corretivas serão realizadas pela CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE, de segunda a sexta-feira, no horário entre 08:00 e 18:00 horas, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas do(s) fabricante(s) do(s) equipamento(s), efetuando-se os necessários ajustes e atualizações de versão do software, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, durante todo o período de garantia.

Para cada atendimento realizado a CONTRATADA deverá apresentar um Relatório de Visita, contendo os dados relevantes a intervenção feita no equipamento, tais como: horário da chamada, identificação da unidade defeituosa, defeitos apresentados, providências adotadas, peças substituídas e quaisquer outras anotações pertinentes.

Nos casos em que se fizer necessária a retirada e transporte de equipamentos para a oficina ou laboratório da CONTRATADA, tal iniciativa e providência correrão por conta e sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, devendo ser obedecidos os procedimentos internos de segurança para a retirada dos equipamentos.

A retirada dos equipamentos deverá ser realizada somente após a substituição do equipamento defeituoso por equipamento da reserva, previsto na contratação.

A CONTRATADA deverá disponibilizar site na internet, para permitir a abertura e acompanhamento dos chamados técnicos, que deverá dispor dos seguintes recursos e funcionalidades mínimas:

Acesso de usuários via login e senha;
Possibilidade de alteração de senha para o usuário logado;
Possibilidade de seleção da unidade para abertura de chamado técnico;

Possibilidade de seleção do equipamento para o qual solicita assistência técnica
Recurso para abertura de ocorrências;
Possibilidade de listar ocorrências;
Possibilidade de visualizar ocorrências pendentes.

2. INTEGRAÇÃO ENTRE AS UNIDADES E O SISTEMA CENTRAL

A solução a ser implantada exigirá a integração dos subsistemas das Unidades com o sistema central para assegurar o desempenho das funções descritas a seguir.

2.1. NAS UNIDADES

Organizar e enviar para o sistema central:

a) Dados relativos a consultas nos sistemas computacionais centrais;
b) Dados para atualização dos sistemas centrais;
c) Dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados;
d) Dados de desempenho operacional, administração e gerenciamento da Unidade.

Receber e tratar os dados recebidos do sistema central:

a) Respostas às consultas solicitadas aos sistemas computacionais centrais;
b) Atualização dos bancos de dados locais;
c) Parâmetros de configuração de sistemas computacionais locais;
d) Atualizações de software;
e) Mensagens operacionais, a serem definidas durante a etapa de Operacionalização do Contrato de Gestão.

2.2. NO SISTEMA CENTRAL

Organizar e enviar para as Unidades:

a) Respostas às consultas aos sistemas computacionais centrais;
b) Atualização dos bancos de dados locais;
c) Parâmetros de configuração de sistemas computacionais locais;
d) Atualizações de software;
e) Mensagens operacionais, a serem definidas durante a etapa de Operacionalização do Contrato de Gestão.

Receber e tratar os dados recebidos das Unidades:

a) Solicitação de consultas nos sistemas computacionais centrais;

b) Dados para atualização dos sistemas centrais;
c) Dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados;
d) Dados de desempenho operacional, administração e gerenciamento das Unidades;
e) Dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados e registrados no sistema de gestão do atendimento por senhas.

2.3. INTEGRAÇÃO EM NÍVEL CENTRAL

A solução a ser implantada exigirá a integração dos sistemas em nível central para assegurar o desempenho das funções descritas a seguir.

3. TESTES DE ACEITAÇÃO

Os testes de aceitação têm por objetivo demonstrar à SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO o correto e completo funcionamento do Projeto de Gestão do atendimento de Unidades VAPT VUPT antes da entrada em operação das novas Unidades VAPT VUPT.

Esses testes deverão ser realizados em dois grupos – testes operacionais e testes funcionais - com os seguintes objetivos:

a) Garantir o funcionamento e a operacionalidade dos acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais instalados em cada local, com as correspondentes interconexões, visando à liberação para início de operação, por intermédio dos testes operacionais.

b) Demonstrar a compatibilidade e fidelidade da solução implantada às especificações mínimas estabelecidas neste documento e com as alterações acordadas durante a etapa de Operacionalização do Contrato de Gestão, além de comprovar a eficiência, funcionalidade e operacionalidade dessa solução no atendimento ao cidadão, por intermédio dos testes funcionais.

Todos os testes serão acompanhados pela SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO, por meio do Gabinete de Gestão de Serviços Públicos e Qualidade no Atendimento, que designará os responsáveis para cada tipo de teste em cada Unidade VAPT VUPT e na Central VAPT VUPT, de acordo com o Plano de Testes de Aceitação a ser submetido à aprovação prévia da SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO, a quem caberá a formalização da aceitação.

O detalhamento do Plano de Testes será definido quando da execução da etapa de Operacionalização do Contrato de Gestão.

O Plano de Testes deverá contemplar todos os testes a serem executados e deverá ser fornecido a SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO com antecedência mínima de 15 dias corridos do início do primeiro teste.

3.1. TESTES OPERACIONAIS

Os testes operacionais objetivam garantir o pleno funcionamento de dispositivos, equipamentos, sistemas e os demais itens de infraestrutura que compõem o Projeto de Gestão do Atendimento de Unidades VAPT VUPT, devendo ser aplicados em todas as novas Unidades VAPT VUPT e na Central VAPT VUPT.

Os testes operacionais devem abranger, no mínimo:

a) A verificação do estado e da correta instalação de todo o mobiliário da Unidade VAPT VUPT;
b) A verificação das instalações elétricas e hidrossanitárias, ar condicionado e detecção de incêndio, aplicando testes específicos que comprovem o perfeito estado operacional do item em verificação;
c) A verificação das interconexões e cabeamento, aplicando os testes cabíveis que comprovem a correta instalação de todas as interligações internas a Unidade e externas;
d) A aplicação de testes específicos de funcionamento em todos os dispositivos, equipamentos e sistemas da Unidade que comprovem estarem os mesmos aptos para entrar em operação.

A ORGANIZAÇÃO SOCIAL poderá fazer outras verificações e aplicar testes adicionais que julgue necessários para garantir o perfeito funcionamento das Unidades VAPT VUPT.

3.2. TESTES FUNCIONAIS

Os testes funcionais objetivam a comprovação do atendimento às especificações, da adequabilidade, da funcionalidade, da operacionalidade e do desempenho Projeto de Gestão do Atendimento de Unidades VAPT VUPT, abrangendo os acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais e os procedimentos adotados.

Os testes funcionais serão feitos numa Unidade VAPT VUPT determinada de comum acordo entre a SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO e a ORGANIZAÇÃO SOCIAL e deverão ser aplicados com todos os materiais, dispositivos, equipamentos e sistemas definitivos.

A execução dos testes funcionais compreende a simulação completa de todos os tipos de atendimento, englobando os seguintes passos:

a) Recepção/Triagem:

I) Verificando o funcionamento do suporte via Portal Goiás, sítio de Informações do Governo;
II) Verificando as funcionalidades da gestão do atendimento por senhas aplicáveis;
III) Aplicando os procedimentos para o cadastramento do usuário;
IV) Verificando a aplicação dos procedimentos de check-list da triagem.

b) Atendimento:

I) Simulando um atendimento para cada serviço de cada ÓRGÃO PARCEIRO presente na Unidade VAPT VUPT, desde a chamada da senha até liberação do requerente, inclusive com a entrega de protocolo de documento;
II) Simulando a avaliação da qualidade e conclusividade dos serviços;
III) Simulando a entrega de documento.

Além do atendimento, os testes funcionais deverão verificar todas as funções disponíveis no sistema central para o gerenciamento central das Unidades VAPT VUPT.

Para a execução dos testes funcionais é imprescindível que os sistemas dos ÓRGÃOS PARCEIROS presentes nas Unidades VAPT VUPT estejam em pleno funcionamento e acessíveis.

4. DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS

Todos os sistemas que integram as Unidades VAPT VUPT deverão ser documentados de acordo com os requisitos mínimos especificados a seguir:

Especificações técnicas e manuais de configuração, instalação, operação e manutenção para todos os dispositivos, equipamentos e sistemas integrados;

Manuais de instalação e configuração, manuais de usuário e cópia, em mídia apropriada, dos pacotes de software básico e de suporte e dos softwares aplicativos desenvolvidos especificamente para a solução.

5. REQUISITOS TÉCNICOS

Este capítulo apresenta as especificações técnicas mínimas a serem atendidas pelos principais materiais, acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e

computacionais que constituirão o Projeto de Gestão do Atendimento de Unidades VAPT VUPT.

5.1. REDES LOCAIS

Em cada Unidade VAPT VUPT e na Central VAPT VUPT deverá ser implantado um sistema de cabeamento estruturado para cobrir as necessidades de integração de dados, voz e imagem em cada ambiente, tendo em vista ser este método o mais adequado e o mais confiável para estruturas de rede local.

O sistema de cabeamento estruturado deverá atender à norma EIA/TIA – 568A.

Os produtos a serem utilizados no sistema deverão assegurar conectividade máxima para os dispositivos integrados e a topologia empregada deverá facilitar os diagnósticos e manutenções.

O projeto de rede utilizando a técnica de cabeamento estruturado deverá atender às recomendações da norma NBR 14565 e deverá abranger, para Unidade VAPT VUPT e Central VAPT VUPT, as seguintes macro-atividades:

a) Levantamento das necessidades e facilidades de transmissão e cabos existentes;
b) Especificação da prumada e da topologia do cabeamento;
c) Estruturação funcional e técnica;
d) Descrição do desenho esquemático;
e) Arquitetura do sistema de distribuição;
f) Constituição do backbone físico.
g) Definição dos equipamentos de proteção;
h) Plano de etiquetagem.

O cabeamento e todos os pontos de rede local deverão ser testados e certificados na fase de instalação, sendo que os resultados deverão ser preservados para utilização na solução de eventuais problemas de degradação da rede.

5.2. INTERFACES COM SISTEMAS DOS ÓRGÃOS

Os atendimentos relativos a serviços prestados pelos ÓRGÃOS PARCEIROS presentes nas Unidades VAPT VUPT farão uso dos sistemas próprios dos órgãos por intermédio de estações de trabalho de acesso a esses sistemas.

As interfaces com os sistemas dos ÓRGÃOS PARCEIROS, presentes nas Unidades serão, via Web, no caso de órgãos que disponham desse tipo de acesso a seus sistemas, ou por emulação de terminais remotos.

No caso de acesso via Web, as estações das Unidades deverão acessar às páginas disponibilizadas pelos ÓRGÃOS PARCEIROS, acarretando a necessidade apenas de browser nas estações;

No caso de emulação de terminais remotos, as estações de trabalho deverão dispor da ferramenta de emulação adequada para acessar o sistema de cada ÓRGÃO PARCEIRO (telnet, rlogin, emuladores específicos);

A forma de acesso aos serviços de cada ÓRGÃO PARCEIRO será detalhada na etapa de Operacionalização do Contrato de Gestão.

Cada Unidade deverá dispor de link de comunicação de alta velocidade para acessar o servidor Web e os sistemas dos ÓRGÃOS PARCEIROS presentes nas Unidades VAPT VUPT, conforme especificações estabelecidas no item “Telefonia e Comunicações” deste capítulo.

5.3. SERVIDORES DE REDE

Os servidores a serem utilizados no Projeto de Gestão do Atendimento de Unidades VAPT VUPT deverão atender às necessidades impostas pelas aplicações e deverão conter os requisitos mínimos de configuração a seguir:

Objeto

Servidor de Torre, 01 (um) processador, 08 (oito) GB de Memória RAM, Sistema Operacional e com fonte redundante.

Acessórios

A documentação de instalação e configuração deverá ser fornecida impressa ou em mídia DVD/CD, em idioma Português (do Brasil) ou Inglês, contendo orientações para a configuração e operação do produto fornecido;
Cabos;
Drivers de instalação e configuração para todas as placas e componentes instalados.

Compatibilidade e Características Gerais

Compatibilidade com os seguintes sistemas operacionais, comprovado por documento do fabricante do hardware onde conste o modelo do equipamento e o nome do software;
Microsoft Windows 2008 e 2008 R2 Standard e Enterprise;
Vmware ESXi 4.1 e VMware vSphere 5;
SUSE LINUX Enterprise Server 9/10 for AMD64/EM64T;

Red Hat Enterprise Linux 6 Server Edition e x64 edtion;
Ser novo, de primeiro uso e estar em linha de fabricação na data de abertura da licitação.

Controladora de vídeo

Controladora de vídeo on board;

Controladora de Discos

Controladora de disco SAS (Serial Attached SCSI);
Mínimo 02 (dois) canais para dispositivos SAS;
Taxa de transferência de no mínimo 600 Mbps e velocidade por canal de 6.0 Gb/s ou superior;
Capacidade para no mínimo 4 (quatro) discos internos;
Padrão PCI on-board, se off-board deverá ser PCI-X ou PCI-Express ambos de 64 bits;
Deverá possuir canais suficientes para suportar a quantidade de discos rígidos solicitados;
Suporte, no mínimo, a RAID 0, 1, 5 e 10;
Tipo de memória cache de Leitura / Escrita de no mínimo 512 (quinhentos e doze) MB, com bateria ou outro mecanismo para preservação dos dados gravados no cache, caso ocorra falha no fornecimento de energia elétrica;
Possibilitar a implementação de, no mínimo, 8(oito) dispositivos lógicos;
As funcionalidades de array devem ser configuráveis por hardware, através de utilitário específico.

Disco rígido

Padrão Serial Attached SCSI (SAS), com velocidade de 6.0 Gb/s ou superior;
Tecnologia hot-swap ou hot-plug, com todos os discos acessíveis pela parte frontal do gabinete, que permita a substituição das unidades sem necessidade de desligar o equipamento;
Velocidade mínima de rotação de 10.000 RPM;
02 (duas) unidades com capacidade mínima de 300 (trezentos) GB cada, do mesmo modelo e fabricante;
Tecnologia de pré-falha SMART (Self monitor Analysis Report Test) ou equivalente incorporado.

Unidade Óptica DVDROM

01 (uma) unidade óptica de leitura de DVDROM;
Interno ao gabinete do servidor;

Não será aceito unidade óptica externa ou tipo CASE ou qualquer outro tipo de adaptação;

Mouse

01 (um) Mouse óptico com conector USB, com 2 (duas) ou 3 (três) teclas e botão de rolagem;
Deverá ser do mesmo fabricante do equipamento cotado;
Deverá possuir os mesmos padrões de cores do gabinete do equipamento cotado;
Resolução mínima de 400 dpi, acompanhado de suporte anti-estático (Mouse Pad), confeccionado com borracha aderente na parte inferior e tecido ou material sintético equivalente na parte superior
CERTIFICAÇÃO DO UL – Underwriters Laboratories ou FCC – Federal Communication Commission ou equivalente do INMETRO.

Teclado

01 (um) Teclado padrão ABNT2 com conexão USB;
Do tipo estendido de, no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347;
Deverá ser do mesmo fabricante do equipamento cotado;
Deverá possuir os mesmos padrões de cores do gabinete do equipamento cotado;
CERTIFICAÇÃO DO UL – Underwriters Laboratories ou FCC – Federal Communication Commission ou equivalente do INMETRO.

Gabinete

Mínimo de 04 (quatro) Baias para disco(s) rígido(s) de 3,5 ou 2,5 pol padrão SAS/SATA. Backplane Hot Swap;
Todas as baias deverão conter todos os componentes necessários para instalação dos discos;
Mínimo de 01 (uma) Baia de 5,25”;
Padrão Torre com possibilidade de conversão para Rack via kit de conversão;
Ventiladores internos, redundantes, em quantidade suficiente para manter ventilado o servidor em sua configuração máxima, dentro dos limites adequados para sua operação;
Possuir leds indicativos de equipamento ligado;
Ter característica tool-less que possibilite manutenção física do equipamento sem o uso de ferramentas.
Deverá possuir display ou leds acoplados ao painel frontal do servidor para permitir o monitoramento das condições de funcionamento do mesmo indicando alertas e falhas de hardware;

Fonte

Mínimo de 02 (duas) Fontes de Alimentação Hot-swap, redundantes, com potência suficiente para suportar o equipamento em sua capacidade máxima, inclusive com a adição de todos os discos suportados e placas adicionais;
Deverá possuir certificação 80 PLUS, ou superior, com eficiência energética mínima de 80%;
Deverá possuir proteção contra curto circuito em todas as saídas e proteção contra sobre tensão;
Possuir controle de emissão de ruído;
Fonte de alimentação elétrica automática 110/220 volts e freqüência de 60 Hz, com cabos de força independentes;

Memória

Módulos de memória tipo DDR3 RDIMM (Registered DIMM) com tecnologia de correção ECC (Error Correcting Code);
Freqüência mínima de 1333 MHz;
Possuir instalado 08 (oito) GB de memória RAM;
Pentes de mesma configuração e de tamanho de 02 (dois) GB ou 04 (quatro) GB;
Os pentes de memória deverão ser instalados de forma a obter o melhor desempenho da arquitetura DDR3 (double channel/triple channel ou superior);

Placa de rede

Mínimo de 02(duas) interfaces de rede Gigabit Ethernet 10/100/1000BASE-T, On-board ou Off-board, barramento PCI-X ou PCI-Express, Full Duplex;
Padrão Gigabit Ethernet 10/100/1000 Mbps, com recursos de aceleração por hardware para processamento de fluxo de dados, como TOE (TCP-IP Offload Engine) ou equivalente incorporado;
Suporte a WOL (Wake on Lan);
Suporte a PXE (Preboot Execution Environment).

Placa mãe e BIOS

Placa mãe projetada e desenvolvida pelo mesmo fabricante do equipamento ofertado ou em regime de OEM especificamente para o modelo ofertado, devidamente comprovado;
BIOS Plug & Play, do mesmo fabricante do equipamento cotado ou ter direitos (COPYRIGHT) sobre essa BIOS, comprovados através de atestados fornecidos pelo fabricante da mesma, não sendo aceito soluções em regime de OEM ou customizações;

As atualizações BIOS e drivers, quando necessárias, devem ser disponibilizadas no site do fabricante;
Mínimo de 04 (quatro) Slots de expansão padrão PCI Express 2.0 ou superior, sendo pelo menos 2 (dois) slots x8 e 02 (dois) slots x4.No mínimo 12 (doze)
Slots de memória DDR3 SDRAM, com capacidade mínima de expansão de 192 GB;
Suporte para redução de consumo de energia tipo EPA;
Suporte para senha de BIOS em dois níveis, de usuário e de administrador;
Mínimo de 04 (quatro) portas padrão USB;
01(uma) porta serial padrão RS 232;
Relógio não volátil;
Possuir tecnologia de predição de falhas nos seguintes componentes: Processador, Memória e Disco rígido;
Deverá possuir sistemas de Leds ou luzes que ajudam na identificação de problemas de hardware de forma pró-ativa.

Processador

Arquitetura SMP (symmetricmultiprocessor);
Possuir instalado 01 (um) processadore com arquitetura x86;
Tecnologia litográfica de, no máximo, 32nm;
Possuir, no mínimo, 04 (quatro) núcleos físicos em uma única pastilha;
Freqüência mínima de barramento 1333 MHz;
Freqüência mínima de clock de 2.0 GHz;
Memória cache mínima de 15 (quinze) MB ;
CPU com suporte a instruções AMD64 ou EMT64,SSE4 ou Superior;
CPU com suporte a tecnologia Intel® Virtualization Technology (VT-x) ou AMD-V 2.0 (virtualization)technology;
O processador deve ter capacidade de interpretar instruções de 32 bits e extensões de 64 bits;
Processador desenvolvido pelo fabricante para uso especificamente em Servidores;
Deverá estar em linha de fabricação na data de publicação do Edital de Chamamento;

Monitor

Padrão SVGA, policromático, não entrelaçado, preferencialmente do mesmo fabricante do servidor;
TFT de matriz ativa de, no mínimo, 17 polegadas;
01 saída VGA e/ou 01 saída DVI integrada ao monitor
Tecnologia de tela LCD ou LED, com tratamento anti-reflexivo;
Resolução gráfica mínima de 1024 x 768;
Tempo de resposta máximo de 5 ms;
Pixel Pitch deve ser de 0,28 mm, no máximo;
Possuir opção de Ajuste de brilho e contraste;

Compatível com a controladora de vídeo ofertada;
Fonte de alimentação 110/220 Volts a 50 ou 60 Hz, com chaveamento automático;
Conexão compatível com a controladora de vídeo ofertada, sem utilização de conversor, com fornecimento dos cabos elétrico e lógico.

Sistema Operacional

O equipamento deverá ser entregue com o Sistema Operacional Microsoft Windows 2008 Server Standard R2 64bits, pré-instalado, em português do Brasil ou Inglês, com licença de uso, ou superior;
Deverá ser fornecida mídia que permita a reinstalação do Sistema Operacional retornando para o padrão de fábrica (mesmo se possuir sistema de restauração em partição no HD);

Software de Gerenciamento

Atualização de drivers via Internet;
Permitir gerenciamento e configuração remota do equipamento via DMI;
Software de Gerenciamento do Hardware desenvolvido pelo mesmo fabricante do equipamento;
Software de configuração dos arrays de disco, incluindo configuração de volumes, discos hot-spare e controle dos níveis de RAID;
Envio de mensagem de alerta ao administrador de redes em caso de falha ou pré-falha do disco rígido;
Suporte a Wake-up On Lan;
Verificação do status do equipamento, incluindo verificação de falhas;

Garantia e Acordo de Nível de Serviço (ANS)

A garantia de funcionamento será do Fabricante, pelo período de 48 (quarenta e oito) meses contada a partir do recebimento definitivo do equipamento, sem prejuízo de qualquer política de garantia adicional oferecido. A Organização Social deverá descrever em sua proposta, os termos da garantia adicional oferecida pelo fabricante;

Equipamentos de referência

Os equipamentos aqui indicados são apenas modelos de referência que permitem configurações que atendam ao solicitado neste edital. Caberá Organização Social demonstrar em sua proposta comercial que os mesmos foram configurados adequadamente de modo a atender as especificações técnicas deste termo de referência e/ou apresentar outros equipamentos (de outras marcas/fabricantes se for o caso) que possuam características técnicas iguais ou superiores as descritas neste termo. São eles:

Servidor Dell PowerEdge T320,
Servidor HP Proliant ML310c G8,
Servidor IBM System x3300 M4

Certificações

O equipamento deve possuir certificado e estar em conformidade com a Norma IEC 60950 (Safety of Information Technology Equipament Including Eletrical Business Equipament), ou sua equivalente Norma NBR 10842, para segurança do usuário contra incidentes elétricos e combustão dos materiais plásticos;
Deverá possuir certificado e estar em conformidade com a Norma CISPR22 – Classe B (Limits and Methods of Mesurement of Radio Interference Characteristics of Information Technology Equipament) para assegurar níveis de emissão eletromagnética;
O fabricante do equipamento proposto deverá ser certificado e constar na lista de equipamentos homologados pela DMTF (Distributed Managment Task Force) como Board Member ou Leadership Member, que será verificado no momento do julgamento no seguinte site: http://www.dmtf.org/.

O servidor ofertado deverá possuir compatibilidade com o software de virtualização VMware, comprovado na apresentação da proposta, através de relatório obtido no site da VMware constando no catálogo de hardware na categoria sistemas com a versão vSphere 5. A comprovação será confirmada através da consulta do seguinte link: http://www.vmware.com/resources/compatibility/search.php

Demais especificações dos servidores poderão ser definidas durante a Operacionalização do Contrato de Gestão.

5.3.1. SERVIDOR TIPO I

O servidor tipo I será(ão) destinado(s) aos aplicativos do sistema central, banco de dados e utilizado para acesso da SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO, por meio do Gabinete de Gestão de Serviços Públicos e Qualidade no Atendimento, aos dados e informações dos VAPT VUPT, além de permitir outros serviços Web que componham o Projeto de Gestão do Atendimento de Unidades VAPT VUPT.

5.3.2. SERVIDOR TIPO II

O servidor tipo II será destinado aos sistemas internos das Unidades ou outras aplicações que não exijam alta capacidade em termos de processamento, armazenamento e/ou tempos de resposta.

5.4. ESTAÇÕES DE TRABALHO

A ORGANIZAÇÃO SOCIAL ficará responsável pelo dimensionamento da quantidade de estações de trabalho necessárias e os requisitos deverão ser definidos de forma a atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

As estações de trabalho dos atendentes e demais computadores a serem utilizados no Projeto de Gestão do Atendimento de Unidades VAPT VUPT deverão conter seguintes requisitos mínimos de configuração:

Acessórios
Cabos, sendo que deverá ser fornecido cabo único de energia (formato em Y) para ligação do Gabinete e Monitor à tomada;
Drivers de instalação e configuração para todas as placas e componentes instalados no computador;
A documentação de instalação e configuração deverá ser fornecida impressa ou em mídia DVD/CD, em idioma Português (do Brasil), contendo orientações para a configuração e operação do produto fornecido;

Controladora de vídeo
Controladora de vídeo on board;
Resolução gráfica de 1024 x 768 dpi, no mínimo;
Deverá possuir 02 (dois) conectores, sendo 01 (um) VGA e 01 (um) DVI, este poderá ser substituído por 01 (um) Displayport desde que o mesmo acompanhe adaptadores DisplayPort para DVI;
Deve possuir tecnologia com acelerador gráfico 2D e 3D, com suporte a OPENGL e DirectX 10;
No caso do equipamento não possuir as características acima, deverá ser fornecido placa de vídeo off-board que atenda a todas estas exigências/funções;

Controladoras de Discos
Controladora com, mínimo 03 (três) conectores SATA, instalada na própria placa mãe (on-board), permitindo a instalação de dispositivos, com tecnologia SMART;

Disco rígido
Padrão SATA II;
01 (uma) Unidade com capacidade mínima de 500 (quinhentos) GB;
Velocidade mínima de rotação de 7.200 rpm;
Tecnologia de pré-falha SMART (Self monitor Analysis Report Test) ou equivalente incorporado.

Unidade Óptica DVDROM
01 (uma) unidade óptica para leitura e gravação de DVD/CD;

Interno ao gabinete;
Compatível com a seguinte combinação de mídias: DVD+R, DVD+RW, DVD-R, DVD-RW, DVD±R9; DVD-RAM, DVD-ROM, CD-R, CD-RW e CD-ROM.
Suporte a gravação de mídias dual layer.

Mouse
01 (um) Mouse óptico conector USB, com 2 (duas) ou 3 (três) teclas e botão de rolagem
Deverá ser do mesmo fabricante do equipamento cotado;
Deverá possuir os mesmos padrões de cores do gabinete do equipamento cotado;
Resolução mínima de 400 dpi, acompanhado de suporte antiestático (Mouse Pad), confeccionado com borracha aderente na parte inferior e tecido ou material sintético equivalente na parte superior;
CERTIFICAÇÃO DO UL – Underwriters Laboratories ou FCC – Federal Communication Commission ou equivalente do INMETRO.

Teclado
01 (um) Teclado padrão ABNT2 com conexão USB;
Do tipo estendido de, no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347;
Deverá ser do mesmo fabricante do equipamento cotado;
Deverá possuir os mesmos padrões de cores do gabinete do equipamento cotado;
CERTIFICAÇÃO DO UL – Underwriters Laboratories ou FCC – Federal Communication Commission ou equivalente do INMETRO.

Gabinete
No mínimo 01 (uma) Baia de 5,25;
No mínimo 01 (uma) Baia para disco(s) rígido(s) de 3,5 pol;
O gabinete deve ter características “tool less”, ou seja, não utiliza ferramentas para: abertura do gabinete, colocação/fixação e remoção de disco rígido, unidade óptica e placas de expansão tipo PCI. Não sendo aceito a utilização de parafusos recartilhados;
Leds indicativos de equipamento ligado e atividade de disco rígido, compatível com a placa mãe;
Deve ser do tipo mini-desktop (Small Form Factor);
Permitir a utilização na posição vertical e horizontal;
Deve possuir no mínimo 01 (um) alto-falante que poderá estar integrado ao gabinete, com potência mínima de 1 Watt;
Possuir local para uso de cadeado para evitar acessos indevidos ao gabinete;
Deverá possuir detector de intrusão de gabinete integrado;
Possuir sistema de circulação de ar suficiente para dissipar o calor produzido pelos componentes internos;

Fonte

Fonte de alimentação com potência suficiente para suportar o equipamento em sua capacidade máxima;
Deverá possuir certificação 80 PLUS com eficiência energética mínima de 80% para a fonte de alimentação;
Padrão 12V 2.2; Conector de placa mãe 24p;
Possuir PFC ativo e comutação bivolt 110/220V automática;
Deverá possuir proteção contra curto circuito em todas as saídas e proteção contra sobre tensão;
Possuir controle de emissão de ruído;
Possuir certificações de conformidade: UL, CE, FCC;

Memória
Memória RAM com tecnologia DDR3;
Freqüência mínima de 1333 MHz;
Possuir, instalado, 04 (quatro) GB de memória RAM;
Pentes de memória de 02 (dois) GB cada;
Os pentes de memória deverão ser instalados de forma a obter o melhor desempenho da arquitetura DDR3;

Monitor de vídeo
Tipo TFT LCD ou LED e possuir, no mínimo, 18,5 polegadas de diagonal visível, Widescreen;
Deverá ser do mesmo fabricante do equipamento cotado ou em regime de OEM (Original Equipment Manufacturer). Caso seja em regime de OEM, deverá possuir garantia fornecida de forma legal pelo fabricante do equipamento, sendo que a logo marca serigrafada no monitor deverá ser do mesmo fabricante do Computador;
Deverá possuir os mesmos padrões de cores do gabinete do equipamento cotado;
Alcançar resolução, não-entrelaçada de, no mínimo, 1360x 768;
Brilho de, no mínimo, 250 cd/m²;
Contraste estático de, no mínimo, 1000:1;
Tempo de resposta máximo de 5,0ms;
Led indicativo de equipamento ligado;
Possuir ângulos de visão de, no mínimo, 160º na horizontal e 160º na vertical;
Possuir entradas de vídeo RGB Analógico (D-Sub) e RGB digital, compatível com DVI (Digital Visual Interface) e fornecimento dos respectivos cabos compatíveis (conector D-Sub de 15 pinos e DVI-D).
Possuir fonte de alimentação interna e bivolt, com faixa de tensão de entrada de 100~240 V, com chaveamento automático;
Permitir que a inclinação e altura do monitor possam ser ajustadas;
Possuir orifício para fixação de cadeado do tipo Kesington;

Placa de rede

Mínimo de 01 (uma) interface de rede Gigabit Ethernet 10/100/1000BASE-T, On-board ou Off-board, barramento PCI-X ou PCI-Express, Full Duplex;
Padrão Gigabit Ethernet 10/100/1000 Mbps;
Suporte a WOL (Wake on Lan);
Suporte a PXE (Preboot Execution Environment);

Audio
Placa de som on board;
Compatível com o padrão “High Definitionaudio”;
Deve possuir alto-falante interno com potência mínima de 1 W, conectado à saída de som interna da placa-mãe. O alto-falante em questão não é o buzzer da placa-mãe, mas um substituto às caixas de som externas;
Quando da conexão de fone de ouvido no conector frontal, o alto-falante interno deve ser automaticamente desabilitado, evitando o indesejável efeito de som de duas fontes simultâneas e diferentes. Este conjunto de som interno deve ser a principal fonte de som do equipamento, sendo possível a reprodução de áudio sem a conexão de nenhum dispositivo externo. Não serão aceitas quaisquer adaptações sobre o gabinete original para se atingir essa exigência;

Bios
Bios, Plug & Play, do mesmo fabricante do equipamento cotado ou ter direitos (COPYRIGHT) sobre essa BIOS, comprovados através de atestados fornecidos pelo fabricante da mesma, não sendo aceito soluções em regime de OEM ou customizações;
As atualizações, quando necessárias, devem ser disponibilizadas no site do fabricante;
Possuir gravado o número de série do equipamento (Service Tag);
Possuir o campo para gravação de numero de inventário/patrimônio (Assert Tag);
Sempre que o equipamento for inicializado deve ser mostrado no monitor de vídeo o nome do fabricante do microcomputador;
Possibilidade de habilitar e desabilitar as portas USB;
Suporte para senha de BIOS em dois níveis, de usuário e de administrador;
Relógio de calendário em bateria não volátil.

Placa mãe
Projetada e desenvolvida pelo mesmo fabricante do equipamento ofertado ou em regime de OEM especificamente para o modelo ofertado, devidamente comprovado;
O nome do fabricante deverá estar serigrafado através de processo industrial;
Mínimo de 06 (seis) portas nativas do tipo USB (Universal Serial Bus) versão 2.0 ou tecnologia superior, sendo pelo menos 04 (quatro) na parte traseira e 02 (duas) frontais no gabinete, não sendo aceito qualquer tipo de adaptador extensor de portas para conexão às portas nativas;
Mínimo 01 (um) Slot de expansão padrão PCI Express;

Mínimo 04 (quatro) Slots de memória DDR3 SDRAM, com capacidade mínima de expansão até 16GB.
Suporte para redução de consumo de energia tipo EPA;
Possuir alarme de intrusão;
Chip de segurança TPM (Trusted Platform Module), versão 1.2 ou superior soldado ou acoplado à placa Mãe, acompanhado de drivers e software para sua utilização;;
A Placa mãe deve permitir o gerenciamento remoto, como acesso a BIOS, permitir iniciar o microcomputador a partir de uma imagem (.ISO) em um compartilhamento de rede ou mídia localizados em outro computador, mesmo com o equipamento desligado.

Processador
01 (um) processador com arquitetura x86;
Tecnologia litográfica de, no máximo, 32nm;
Possuir, no mínimo, 02 (dois) núcleos físicos em uma única pastilha e 4 (quatro) threads;
Freqüência mínima de barramento 1333 MHz;
Freqüência mínima de clock de 2.6 GHz;
Memória cache mínima de 03 (três) MB ;
O processador deve ter capacidade de interpretar instruções de 32 bits e extensões de 64 bits.

Sistema Operacional
O equipamento deverá ser entregue com o Sistema Operacional Microsoft Windows 7 Professional 64bits, pré-instalado, em português do Brasil, com licença de uso, ou superior;
Deverá ser fornecida mídia que permita a reinstalação do Sistema Operacional retornando para o padrão de fabrica (mesmo se possuir sistema de restauração em partição no HD);

Software de Gerenciamento
Software de Gerenciamento deverá ser do mesmo Fabricante do Micro ou de uso exclusivo, não sendo aceito outros disponíveis no mercado;
Deverá acompanhar ou disponibilizar para download Software que apague de forma definitiva e irrecuperável todos os dados armazenados no disco rígido, permitindo o descarte seguro dos equipamentos;
Envio de mensagem de alerta ao administrador de redes em caso de falha ou pré-falha do disco rígido;
Possibilidade de inventário do equipamento, hardware e software;
Verificação do status do equipamento, incluindo verificação de falhas.

5.5. IMPRESSORAS

As impressoras a serem utilizadas no Projeto de Gestão do Atendimento de Unidades VAPT VUPT deverão conter requisitos ideais de configuração de forma a atender às necessidades impostas pelas aplicações.

A ORGANIZAÇÃO SOCIAL ficará responsável pelo dimensionamento da quantidade das impressoras necessárias, e os requisitos deverão ser definidos de forma a atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade. As especificações das impressoras serão definidas durante a OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO.

5.6. TELEFONIA E COMUNICAÇÕES

5.6.1. PABX

Cada Unidade VAPT VUPT deverá dispor de sistema telefônico do tipo PABX, cujos requisitos mínimos são aqui estabelecidos.

Os quantitativos e a configuração ideal deverão ser determinados de forma a atender às necessidades impostas pela solução proposta.

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos na solução proposta e deverão atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

a) Tipo: Central Privada de Comutação Telefônica (sistema PABX) com tecnologia de Controle por Programa Armazenado (CPA), técnica PCM (Pulse Code Modulation) e comutação temporal digital;

b) Características gerais:

I) Dispor de Ramais digitais, Ramais IP´s e Ramais Analógicos, Troncos DDR (discagem direta a ramais) digitais e bidirecionais por meio de acessos E1, troncos analógicos e troncos IP´s e troncos ISDN;Possibilitar ampliação de
100 % da capacidade inicial;
II) Permitir sua migração para um sistema 100% IP;
III) Permitir acesso a rede de ramais wireless;
IV) Possibilitar conexão VoIP por meio de troncos IP;
V) A configuração do sistema deverá estar protegida contra falta de energia (armazenamento em memória não volátil);
VI) Ter capacidade de auto-inicialização em caso de queda da alimentação de energia elétrica;
VII) Permitir diagnóstico de manutenção, bem como substituição de módulos de interface de linha, sem interrupção do funcionamento normal;

VIII)Ter suporte a gerenciamento SNMP;
IX) Dispor de fonte de alimentação (retificador), com disponibilidade alimentada em 127 ou 220 VAC, bem como de todos os recursos de proteção requeridos pelo projeto da Proponente;
X) Ser suportado por bateria(s) estacionária(s), para permitir autonomia do sistema por, pelo menos, 3 horas, em caso de falta de energia elétrica, bem como os recursos para acomodação da(s) bateria(s) em conformidade às recomendações do projeto da Proponente.

c) Recursos e facilidades de operação:

I) Possibilitar transferência de chamadas internas ou externas para outro ramal;
II) Possibilitar discagem abreviada comum e individual;
III) Possuir plano de numeração flexível para, no mínimo, 4 dígitos;
IV) Possuir diferenciação sonora entre chamadas (internas e externas);
V) Possibilitar retorno automático de chamada e redirecionamento a ramal;
VI) Possibilitar captura individual e em grupo, com possibilidade de criação de, no mínimo, 25 grupos;
VII) Permitir restrição de chamadas externas a prefixos a serem configurados;
VIII)Permitir bloqueio de ramal para chamadas externas por intermédio de senha;
IX) Permitir bloqueio a discagem à cobrar (DDC) individual ou coletivo;
X) Permitir busca em grupo seqüencial ou cíclica;
XI) Permitir conferência com até 64 ramais;
XII) Permitir a conexão de softphones;
XIII) Permitir correio de voz centralizado;

d) Dispor de terminal para atendente (telefonista) com as seguintes características:

I) Possuir visor em cristal líquido;

e) Possuir software de controle e gerenciamento, no mínimo:

I) Possibilitar identificação de número chamador (interno ou externo) no visor;
II) Possibilitar identificação de estado de ramal chamado (livre/ocupado);
III) Ter possibilidade de colocar em fila ligações entrantes para ramais ocupados;
IV) Ter indicação de alarmes e de falhas do sistema;
V) Possuir todas as facilidades de um ramal comum;

f) Recursos e facilidades de gerenciamento:

I) Dispor de software de gerenciamento do sistema com as seguintes características principais:
II) Permitir rotinas de diagnósticos e relatório de falhas;

III) Permitir verificação e alteração das facilidades de ramais como grupo de captura, categorias, redirecionamento, etc.;
IV) Possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade;

g) Recursos de bilhetagem e tarifação:

I) Permitir medição e tarifação do tráfego do sistema telefônico (troncos e ramais);
II) Permitir contabilização por centro de custo e por ramais individuais das ligações efetuadas com emissão de relatórios;
III) Permitir verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número e localidade chamada, data, hora e duração da chamada, devidamente valorizadas;
IV) Permitir monitoração online do tráfego interno e externo;

h) Aparelhos telefônicos:

I) Os aparelhos telefônicos analógicos deverão atender aos seguintes requisitos:
II) Tipo decádico/multifreqüencial, padrão Anatel, com cabo e conector RJ-11;

i) Os aparelhos telefônicos digitais e IP´s deverão atender aos seguintes requisitos:

I) Ter display em idioma português com, no mínimo, 16 caracteres;
II) Possuir leds indicativos da função ativada;
III) Possuir, no mínimo, 4 teclas programáveis;
IV) Possuir sistema viva-voz;
V) Ter alimentação pelo mesmo par de fios de conexão à central e conector RJ-11.

5.6.2. LINKS DE COMUNICAÇÃO

A Central VAPT VUPT e cada Unidade VAPT VUPT deverá dispor de um link de comunicação para acesso ao servidor Web central e aos sistemas dos ÓRGÃOS PARCEIROS, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos a seguir:

a) Deverá ser bidirecional, permitir conectividade IP e suportar aplicações TCP/IP;

b) A largura de banda deverá ser, no mínimo, 1 Mb/s.

c) Os links de comunicação de dados em alta velocidade deverão manter nível de serviço de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento);

d) A implementação do link deverá utilizar dispositivos e equipamentos especificados neste documento e deverá dispor de segurança adequada contra intrusões e acessos indevidos.

e) Deverão ser disponibilizados, para cada Unidade, os endereços IP válidos para cobrir todas as necessidades de comunicação do Unidade.

Na hipótese em que ação negocial do ESTADO DE GOIÁS proporcionar a fruição de serviço de link de comunicação a custos reduzidos ou sem ônus para a ORGANIZAÇÃO SOCIAL, o benefício adquirido por esta deverá ser direcionado para a redução da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, observado o disposto na cláusula 19 do CONTRATO.

5.6.3. ROTEADOR/FIREWALL

O equipamento Roteador/Firewall será destinado ao acesso e segurança de rede, devendo estar presente na Central VAPT VUPT e nas Unidades VAPT VUPT na implementação dos recursos de comunicações.

A configuração ideal deverá ser determinada pela Proponente de forma a atender às necessidades impostas pela solução proposta.

Deverá permitir a implementação de uma configuração de segurança e alta disponibilidade na Central VAPT VUPT, ou seja, dois equipamentos deverão estar devidamente conectados à rede e configurados para que em caso de falha (lógica ou física) daquele que estiver ativo, o que estiver em stand by seja automaticamente ativado, sem nenhuma intervenção física;

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos pela Proponente de acordo com a sua solução e deverão atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

5.6.4.SWITCH

Equipamento destinado a implementar as interconexões entre equipamentos de rede, deverá atender aos requisitos mínimos estabelecidos a seguir:

a) Deverá dispor de, no mínimo, 16 portas Fast Ethernet - 10/100 Mb/s compatíveis com as normas IEEE 802 aplicáveis;
b) Portas Gigabit 10/100/1000 de acordo com as necessidades da solução proposta;
c) Deverá permitir comunicação full-duplex em todas as portas, sem bloqueio;
d) Os conectores deverão ser padrão RJ-45;
e) Deverá apresentar taxa de transferência de 200 Mbps por porta;
f) Deverá dispor de recursos de auto-correção em cada porta;
g) Deverá possuir recursos compatíveis com a ferramenta de gerenciamento técnico utilizada pela proponente;

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos na solução proposta e deverão atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

5.6.5. FAX/FONE

Aparelhos de fax/fone a serem utilizados no Projeto de Gestão do Atendimento de Unidades VAPT VUPT deverão atender aos requisitos mínimos aqui estabelecidos.

A configuração ideal deverá ser determinada de forma a atender às necessidades impostas pelas aplicações.

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos na solução proposta e deverão atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

Características:

a) Velocidade do modem deverá ser de 14.400 bps (transmissão) e 9.600 bps (recepção);
b) Resolução mínima de impressão deverá ser de 360 X 360 dpi em preto ou em cor;
c) Deverá ter compatibilidade com a telefonia pública;
d) Deverá ser homologado pela agencia Anatel;
e) Discagem deverá ser manual, no gancho e rediscagem automática e manual;
f) O painel de controle deverá possuir teclas de comando do fax, pausa e online/off-line;

5.7. PACOTES DE SOFTWARE

Os pacotes de software a serem utilizados nas novas Unidades do VAPT VUPT proposta deverão ser definidos de acordo com a concepção da solução proposta.

Neste item são discriminados os pacotes de software indispensáveis que devem fazer parte da solução proposta.

5.7.1. SISTEMAS OPERACIONAIS

A solução proposta deverá ser baseada na utilização de sistemas operacionais MS Windows ou sistema de fonte livre, nas últimas versões disponíveis, tanto para as estações de trabalho quanto para os servidores, desde que não comprometam o funcionamento dos serviços da unidade.

5.7.2. SOFTWARE DE SUPORTE

Os softwares de suporte que deverão compor a solução proposta deverão atender aos requisitos mínimos aqui estabelecidos.

A STI deverá ser consultada pela OS, no ato da implantação, sobre os softwares de suporte a serem adquiridos a fim de manter a padronização e permitir a integração e gestão centralizada por parte da SEGPLAN.

5.7.3. GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS

A solução proposta deverá minimizar a utilização de softwares gerenciadores de banco de dados diferentes.

Deverão ser usados pacotes consagrados no mercado com garantia de suporte técnico e atualização permanente.

Deverão ser utilizados gerenciadores relacionais, padrão SQL2 ou SQL3, de acordo com as necessidades de características de orientação a objetos impostas pela solução proposta.

5.7.4. GERENCIADOR DE BACKUP

A solução proposta deverá incluir software específico para garantir a compatibilidade e a integridade dos dados dos sistemas aplicativos e dos bancos de dados entre os sistemas central e backup.

Esse software é responsável pela implementação do hot standby entre os sistemas central e backup, apresentando as seguintes funcionalidades principais:

a) Garantir a continuidade das aplicações e dos acessos às bases de dados;
b) Executar a troca automática quando da detecção de falha do servidor ativo;
c) Permitir a configuração dos servidores nos modos ativo, standby, inativo e em manutenção.

5.7.5. ROTINAS DE ESCRITÓRIO

Deverão ser atendidas pela suíte MS Office contendo, no mínimo, editor de textos, planilha eletrônica, edição de apresentações e browser;

5.7.6. CORREIO ELETRÔNICO

O presente projeto de parceria deverá incorporar software para implementação de correio eletrônico interno ao VAPT VUPT compatível com ambiente Windows ou sistema de fonte livre;

Deverá possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
a) Número ilimitado de caixas postais, cada uma com, no mínimo, 20 MB de capacidade;
b) Permitir administração remota;
c) Manter tempos de resposta aceitáveis para as operações básicas para 2.000 caixas postais ativas;
d) Permitir a formação de grupos;
e) Permitir a imposição de limites para:
f) Número diário de mensagens internas por grupo e por caixa postal;
g) Número diário de mensagens externas por grupo e por caixa postal;
h) Número diário de envio de mensagens por grupo e por caixa postal;
i) Dispor de Webmail integrado;
j) Dispor de logs quantitativos por caixa postal;
k) Dispor de filtro anti-spam configurável;
l) Dispor de interfaces públicas SMTP, POP, IMAP e correlatos, sendo que apenas o SMTP deverá ter visibilidade pública.

5.7.7. EDIÇÃO/VISUALIZAÇÃO DE IMAGENS

O presente projeto de parceria deverá disponibilizar pacote de software para edição/visualização de imagens apenas nos equipamentos onde essa funcionalidade é efetivamente necessária.

O pacote de software de edição/visualização de imagens deverá ser padrão de mercado, com garantia de suporte e atualização permanente.

5.7.8. BACKUP

O presente projeto de parceria deverá incorporar metodologia e ferramenta de backup de todas as bases de dados isoladas e integradas que compõem a solução, com base em metodologia de backup adequada em termos de abrangência, periodicidade e procedimentos de restauração.

A ferramenta de backup a ser utilizada deverá ser padrão de mercado, com garantia de suporte e atualização permanente.

5.7.9. ANTI-VIRUS

O presente projeto de parceria deverá incorporar proteção contra vírus, antispam e controle de conteúdo e aplicativos em todos os equipamentos e sistemas computacionais integrantes da solução, com base em política de proteção contra vírus e os correspondentes procedimentos de manutenção dessa política.

A ferramenta de proteção contra vírus deverá ser a mesma definida pela STI como padrão para a Seplan e deverá ser integrada à solução já adotada ou que vier a ser adotada por esta superintendência.

5.7.10. OUTROS PACOTES

Outros pacotes de software poderão ser incorporados na solução proposta, mediante identificação de cada pacote e descrição das respectivas funções.

Deverão ser padrão de mercado, com garantia de suporte e atualização permanente.

6. SUPRIMENTOS DE INFORMÁTICA

Abrange os consumíveis de dispositivos, equipamentos e sistemas computacionais:

Incluem-se nessa categoria:

a) Tonners de impressoras laser e xerox;
b) Cartuchos de impressoras jato de tinta;
c) Mídias magnéticas de armazenamento de dados;
d) Bobinas de papel térmico;
e) Folhas para impressão;

Os suprimentos de informática deverão atender aos seguintes requisitos, conforme aplicável:

a) Tonners e cartuchos de impressoras deverão ser originais do fabricante;
b) O acondicionamento de mídias magnéticas deverá prevenir danos que impeçam a correta gravação das mesmas;
c) O armazenamento de bobinas de papel térmico deverá seguir estritamente as recomendações do fabricante, incluindo o prazo de validade das mesmas;
d) As folhas de impressão deverão ser de gramatura $75g/m^2$, no mínimo.

7. RESERVA TÉCNICA

A reserva técnica deverá abranger peças, partes, acessórios, dispositivos e equipamentos a serem utilizados nas Unidades, para utilização como solução de

contingência, nos casos de falhas desses itens ou de necessidade emergencial decorrente de elevação súbita da demanda pelos serviços.

Esses itens deverão estar disponíveis para a manutenção nas Unidades e na Central VAPT VUPT, com base em solução logística de armazenamento da reserva técnica, centralizada ou distribuída, de forma que os tempos especificados de solução de problemas neste documento não sejam excedidos;

Os itens integrantes da reserva técnica que vierem a ser utilizados, deverão ser repostos pela ORGANIZAÇÃO SOCIAL em prazos tais que garantam a sua disponibilidade nas Unidades sempre que necessário.

8. INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS

Caso necessário, a ORGANIZAÇÃO SOCIAL será responsável pelo desenvolvimento e implantação de solução integrada com os diversos sistemas integrantes da solução global, de forma a assegurar o correto e completo funcionamento desses sistemas e garantir o tratamento e armazenamento adequado de todos os dados manipulados nos diversos processos operacionais abrangidos, em conformidade com as especificações definidas a seguir.

8.1. SEGURANÇA DE ACESSO AOS SISTEMAS

A segurança da solução global integrada deverá ser administrada a partir do sistema central, por meio de protocolo padrão específico para comunicação com os diversos subsistemas, visando à definição de níveis de acesso, de mecanismos de auditoria, de informações dos usuários, dentre outros.

8.2. INTEGRAÇÃO EM NÍVEL LOCAL

A solução a ser implantada nas Unidades exigirá a integração local para assegurar o desempenho das seguintes funções:

a) Implementar a unicidade de dados dos requerentes de documentos oficiais, de forma a eliminar a possibilidade de associar dados de diferentes requerentes à um mesmo documento oficial;
b) Cumprir todos os procedimentos de atendimento a requerentes, relativos aos serviços disponíveis na Unidade;
c) Armazenar localmente os dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados;
d) Controlar os estoques locais de Materiais específicos;

e) Sincronizar as bases de dados locais com as bases de dados do sistema central, considerando as possibilidades de contingência em termos de indisponibilidade da rede de comunicação e/ou de acessórios, dispositivos e equipamentos locais;
f) Permitir o desencadeamento de todos os procedimentos de administração e gerenciamento global da Unidade.

Essa integração deverá ser implementada de forma a assegurar que não haverá perda de informações e nem interrupção de atendimento ao cidadão devido a falhas de sistemas ou indisponibilidade de acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais locais.

ANEXO V

DESCRIÇÃO DO MOBILIÁRIO E ELETRODOMÉSTICOS

1. DESCRIÇÃO DO MOBILIÁRIO PADRÃO

Cada Unidade de Atendimento Vapt Vupt deverá ser composta por mobiliários fabricados de acordo com as normas para a fabricação de móveis para escritório da ABNT (NBR'S 13961/13962/13964/13966/13967/14109) que contemplem critérios como: conforto ergonômico, estabilidade, dimensões e segurança, necessárias para um bom desempenho no trabalho quanto à permanência prolongada. Deverão, também, estar em conformidade com a Norma Regulamentadora - NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego e atender às seguintes especificações e dimensões:

1.1. MOBILIÁRIO OPERACIONAL

Todo o mobiliário deverá seguir os mesmos padrões estéticos já adotados nas unidades reestruturadas. Com essa padronização manteremos uma padronização conceitual entre todas as unidades. Para isso devem ser mantidos os mesmos acabamentos de cores e materiais.

1.1.1. DESCRIÇÃO DOS MOBILIÁRIOS

ESTAÇÃO PENINSULAR COM PAINEL FRONTAL E LATERAL

Dimensões aproximadas:

Largura: 1800 mm Profundidade: 800 mm

Largura: 1200 mm Profundidade: 600 mm

Altura: 740 mm

E

Dimensões aproximadas:
Largura: 1200 mm Profundidade: 600 mm
Largura: 1800 mm Profundidade: 800 mm
Altura: 740 mm

Tampo
Tampo único em “L” formato peninsular com tampo de 25mm revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na parte superior e inferior do tampo, com acabamento nas faces laterais em fita de PVC de no mínimo 1 mm de espessura e nas faces frontal e posterior em fita de PVC de no mínimo 2,5mm com parte superior e inferior da fita arredondada com raio mínimo de 2,5 mm, de acordo com as normas da ABNT, coladas pelo processo Holt Melt. O tampo deverá receber em sua parte inferior porcas metálicas para receber os parafusos para fixação do mesmo a estrutura. O tampo deverá conter um passa cabos em polipropileno com formato de ¼ de um circulo com raio mínimo de 85 mm e Máximo de 100 mm com 03 (três) furos independentes nas extremidades tanto na parte inferior funcionando como guia quanto na parte superior de fechamento que permita a subida independente dos cabos, ou furo para passagem de fiação de 60mm de diâmetro com acabamento produzido em poliestireno na mesma cor do tampo.

Estrutura
Autoportante na qual a sustentação dos tampos deverá ser feita através de duas estruturas laterais e uma estrutura central ligadas entre si através de 02 calhas horizontais:

Estrutura central (pé de canto) - Deverá ser constituído por coluna em chapa de aço dobrada em forma de "L" de no mínimo 1,2mm de espessura medindo aproximadamente 110x110mm fechada por tampa sacável produzida em chapa de aço dobrada de no mínimo 0,75mm de espessura encaixada na coluna através de ganchos

metálicos formando um leito interno para passagem de cabos. Deverá possuir na base inferior uma chapa de ferro chato de 5/16" (ou similar)soldada a coluna para fixação de 01 nivelador de altura do mesmo padrão dos niveladores das estruturas laterais.

Estrutura lateral lado 600 mm e 800 mm profundidade .

A sustentação da mesa deverá ser feita por uma estrutura em aço constituída por duas colunas c/ formato verticais oblongo 40x50mm , fabricado em chapa de aço de no mínimo 1,5mm de espessura, dispostas paralelamente e distantes entre si 120 mm, com fechamento através de tampas externa com medida aproximada 610x120mm e interna 510x120mm sacáveis, produzidas em chapa de aço de no mínimo 0,75mm de espessura, encaixadas nas colunas através de ganchos metálicos, formando um leito interno para passagem de cabos. As colunas verticais são estampadas e soldadas a uma base superior e uma base inferior (patas), ambas estampadas em chapa de aço com espessura mínima de 1,5mm, com fechamento frontal e posterior com a mesma chapa formando uma estrutura de formato arredondado em sua parte frontal e posterior. Na base inferior da pata deve possuir uma chapa de fechamento estampada soldada na pata que receberá uma porca metálica soldada na chapa de fechamento, ficando embutida para receber niveladores de altura com rosca M8 x40 (ou similar) com base em polipropileno com diâmetro mínimo de 34 mm. A base superior e inferior devem ter fechamentos frontal e posterior sempre c/ a mesma chapa, nunca com ponteiras plásticas.

Dimensões mínimas da base inferior e superior do lado de 600 mm:
comp. 550 mm x largura 52 mm x altura variando de 20 mm a 30 mm de uma extremidade a outra.

Dimensões mínimas da base inferior e superior quando for lado de 800 mm:

comp. 680 mm x largura 52 mm x altura variando de 20 mm a 30 mm de uma extremidade a outra.

Calhas horizontais

A calha estrutural para passagem de fiação, deve ser fabricada em chapa de aço de no mínimo 1,5 de espessura, estampada e dobrada formando um leito no sentido horizontal para a passagem da fiação, na qual é soldado em cada extremidade uma chapa de aço de aproximadamente 3X16" para receber parafusos sextavados M10x16 mm (ou similar) para a fixação da calha nas estruturas, ligando uma estrutura à outra, fazendo parte estrutural da mesa. Na calha deve conter no mínimo 01 suporte para tomadas com 02 furos circulares constituída em chapa de aço de no mínimo 1,2mm de espessura, a ser instalada na calha da mesa pelo sistema de encaixe possibilitando seu deslocamento de um lado a outro da calha, e que permita, se necessário, sua fixação através de parafusos. A calha deverá também vir com furos nas extremidades contendo tampas plásticas de fechamento com possibilidade de serem retiradas para fixação do divisor de mesa quando necessário.

Painel Frontal e lateral

Constituído em aglomerado de 18 mm revestido em laminado melamínico de baixa pressão (BP) em ambas as faces. As quatro bordas do painel frontal deverão receber acabamento em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura coladas pelo processo Hot Melt e respeitando a tonalidade da cor do laminado melamínico do painel frontal. A fixação do painel frontal deverá ser feita através de cantoneiras em chapa de aço dobrado em forma de "L" de no mínimo 1,5mm de espessura que se unem ao painel através de bucha metálica M6x13 embutidas no painel e por 04 parafusos M6x12mm AA cabeça chata e no cavalete da mesa por 4 parafusos autoatarrachantes M3,5x13mm encaixados na estrutura de aço da mesa, ou através de outro sistema de fixação.

Fixação do tampo

O tampo deverá ser fixado na estrutura por buchas metálicas M6x13mm embutidas na face inferior do tampo e unido a uma chapa de aço de apoio de 3mm de espessura aproximadamente, fixada a base superior do cavalete por parafusos.

Acabamento

Todas as peças metálicas usadas no processo de fabricação, deverão receber tratamento desengraxante à quente por meio de imersão e tratamento antiferruginoso, a fim de constituir um substrato seguro para a aplicação de pintura eletrostática epóxi-pó com polimerização em estufa na temperatura de aproximadamente 210ºC .

Todo material deverá ter um perfeito acabamento, sem rebarbas.

ESTAÇÃO ORGÂNICA COM PAINEL FRONTAL E LATERAL

Dimensões aproximadas:

Largura: 1400x1400 mm

Profundidade: 600x600 mm

Altura: 740 mm

Tampo

Tampo em “L” com formato orgânico, em aglomerado de 25 mm revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na parte superior e inferior do tampo, com acabamento nas faces laterais em fita de PVC de no mínimo 1 mm de espessura e nas faces frontal e posterior em fita de PVC de no mínimo 2,5mm com parte superior e inferior da fita arredondada com raio mínimo de 2,5 mm, de acordo com as normas da ABNT, coladas pelo processo Holt Melt. O tampo deverá receber em sua parte inferior porcas metálicas para receber os parafusos para fixação do mesmo a estrutura. O tampo deverá conter um passa cabos em polipropileno com formato de ¼ de um circulo com raio mínimo de 85 mm e Máximo de 100 mm com 03 (três) furos independentes nas extremidades tanto na parte inferior funcionando como guia quanto na parte superior de fechamento que permita a subida independente dos

cabos, ou furo para passagem de fiação de 60mm de diâmetro com acabamento produzido em poliestireno na mesma cor do tampo.

Estrutura

Autoportante na qual a sustentação dos tampos deverá ser feita através de duas estruturas laterais e uma estrutura central ligadas entre si através de 02 calhas horizontais:

Estrutura central (pé de canto)

Deverá ser constituído por coluna em chapa de aço dobrada em forma de "L" de no mínimo 1,2mm de espessura medindo aproximadamente 110x110mm fechada por tampa sacável produzida em chapa de aço dobrada de no mínimo 0,75mm de espessura encaixada na coluna através de ganchos metálicos formando um leito interno para passagem de cabos. Deverá possuir na base inferior uma chapa de ferro chato de 5/16" (ou similar)soldada a coluna para fixação de 01 nivelador de altura do mesmo padrão dos niveladores das estruturas laterais.

Estrutura lateral lado 600 mm de profundidade

A sustentação da mesa deverá ser feita por uma estrutura em aço constituída por duas colunas c/ formato verticais oblongo 40x50mm, fabricado em chapa de aço de no mínimo 1,5mm de espessura, dispostas paralelamente e distantes entre si 120 mm, com fechamento através de tampas externa com medida aproximada de 610x120mm e interna 510x120mm sacáveis, produzidas em chapa de aço de no mínimo 0,75mm de espessura, encaixadas nas colunas através de ganchos metálicos, formando um leito interno para passagem de cabos. As colunas verticais são estampadas e soldadas a uma base superior e uma base inferior (patas), ambas estampadas em chapa de aço com espessura mínima de 1,5mm de espessura com fechamento frontal e posterior com a mesma chapa formando uma estrutura de formato arredondado em sua parte frontal e posterior. Na base inferior da pata deve possuir uma chapa de fechamento

estampada soldada na pata que receberá uma porca metálica soldada na chapa de fechamento, ficando embutida para receber niveladores de altura com rosca M8 x40 (ou similar) com base em polipropileno com diâmetro mínimo de 34 mm. A base superior e inferior devem ter fechamentos frontal e posterior sempre c/ a mesma chapa, nunca com ponteiras plásticas.

Dimensões mínimas da base inferior e superior do lado de 600 mm:
comp. 550 mm x largura 52 mm x altura variando de 20 mm a 30 mm de uma extremidade a outra.

Calhas horizontais
A calha estrutural para passagem de fiação, deve ser fabricada em chapa de aço de no mínimo 1,5 de espessura, estampada e dobrada formando um leito no sentido horizontal para a passagem da fiação, na qual é soldado em cada extremidade uma chapa de aço de aproximadamente 3X16" para receber parafusos sextavados M10x16 mm ou similar para a fixação da calha nas estruturas, ligando uma estrutura à outra, fazendo parte estrutural da mesa. Na calha deve conter no mínimo 01 suporte para tomadas com 02 furos circulares constituída em chapa de aço de no mínimo 1,2mm de espessura, a ser instalada na calha da mesa pelo sistema de encaixe possibilitando seu deslocamento de um lado a outro da calha, e que permita, se necessário, sua fixação através de parafusos. A calha deverá também vir com furos nas extremidades contendo tampas plásticas de fechamento com possibilidade de serem retiradas para fixação do divisor de mesa quando necessário.

Painel Frontal e lateral
Constituído em AGLOMERADO de 18 mm revestido em laminado melamínico de baixa pressão (BP) em ambas as faces. As quatro bordas do painel frontal deverão receber acabamento em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura coladas pelo processo Hot Melt e respeitando a tonalidade da cor do laminado melamínico do painel frontal. A

fixação do painel frontal deverá ser feita através de cantoneiras em chapa de aço dobrado em forma de “L” de no mínimo 1,5mm de espessura que se unem ao painel através de bucha metálica M6x13 embutidas no painel e por 04 parafusos M6x12mm AA cabeça chata e no cavalete da mesa por 4 parafusos autoatarrachantes M3,5x13mm encaixados na estrutura de aço da mesa, ou através de outro sistema de fixação.

Fixação do tampo

O tampo deverá ser fixado na estrutura por buchas metálicas M6x13mm embutidas na face inferior do tampo e unido a uma chapa de aço de apoio de 3mm de espessura aproximadamente, fixada a base superior do cavalete por parafusos.

Acabamento

Todas as peças metálicas usadas no processo de fabricação, deverão receber tratamento desengraxante à quente por meio de imersão e tratamento antiferruginoso, a fim de constituir um substrato seguro para a aplicação de pintura eletrostática epóxi-pó com polimerização em estufa na temperatura de aproximadamente 210ºC .

Todo material deverá ter um perfeito acabamento, sem rebarbas.

GAVETEIRO VOLANTE (COM 03 GAVETAS)

Dimensões aproximadas:
largura : 400 mm
profundidade: 495 mm
altura: 580 mm

Tampo

Com formato retangular, em aglomerado de 18mm de espessura revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com 0,3mm de espessura na parte superior e

inferior do tampo na cor a escolher, com acabamento nas extremidades laterais em fita reta de PVC com no mínimo 1,0mm de espessura e na parte frontal e posterior em fita reta de PVC de no mínimo 2,5mm de espessura com parte superior e inferior da fita arredondada com raio mínimo de 2,5mm, de acordo com as normas da ABNT de ergonomia a NBR 13965 TAB1/ 13966 TAB-6, na mesma cor do laminado coladas pelo processo holt melt (colagem a quente). O tampo deverá ser fixado pelo sistema lack fix ou mini fix e cavilhas.
Dimensão do tampo: 400mm largura x 490mm prof. X 18mm espessura

Estrutura
Painéis laterais e fundo em aglomerado de 18 mm de espessura, revestidos em laminado melamínico de baixa pressão em ambas as faces, na mesma cor do tampo, com acabamento nas faces laterais em fita reta de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura respeitando a tonalidade do laminado melamínico. Fixação das peças do gaveteiro deve ser pelo sistema lack fix ou minifix e cavilhas.

Frente das gavetas
Com parte superior fixa onde é localizado a fechadura, 3 partes móveis, em aglomerado de 18mm de espessura, revestido em ambas as faces com laminado melamínico de baixa pressão com 0,3mm de espessura texturizado na cor do tampo com acabamento em todas as extremidades em fita reta de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura na mesma cor do laminado. Puxadores do tipo Zamak niquelado redondo com forma côncava com 130mm de comprimento aproximado, fechadura com giro de 90º dupla, extração da chave, sistema de travamento vertical simultâneo através de cilindro de 4 pinos com segredo de comando único, permitindo fechamento/abertura simultânea das gavetas. O gaveteiro contem 2 chaves. Dimensão aproximada parte fixa: 395mm largura x 40mm altura x 18mm espessura. Dimensão aproximada parte móvel p/gaveta: 395mm largura x 150mm altura x 18mm espessura

Base

Em aglomerado de no mínimo 18mm de espessura; Revestimento em ambas as faces com laminado melamínico de baixa pressão texturizado com 0,3mm de espessura, na mesma cor do tampo, com acabamento em todas as extremidades em fita de PVC com no mínimo 1,0 mm de espessura na mesma cor do laminado; com 04 rodízios de nylon ou polipropileno, fixado na base através de uma chapa de aço e parafusos.

Gavetas

Estrutura total injetada em abs ou polipropileno com parte superior da gaveta dobradas em forma de “U” com nervuras estruturais na face inferior para reforço. Sistema de deslizamento em corrediças de chapa de aço dobradas e curvadas pneumaticamente com no mínimo 0,75mm de espessura dotadas de roldanas produzidas em nylon com travas de segurança. Na parte superior da gaveta deve conter suporte móvel para lápis, borrachas e outros utensílios, confeccionado em polipropileno com no mínimo 4 divisões a ser apoiado e encaixada nas laterais das gavetas.
Dimensão mínima interna das gavetas: 320mm largura x 390mm prof. x 65mm de alt.
Dimensão mínima externa da gavetas: 340mm largura x 410mm prof. x 75mm de alt.

Montagem

Os componentes do corpo dos gaveteiros laterais, fundo e base deverão são ligados entre si pelo sistema lack fix ou minifix e cavilhas.

Acabamento

Todas as peças metálicas usadas no processo de fabricação, deverão receber tratamento desengraxante à quente por meio de imersão e tratamento antiferruginoso, a fim de constituir um substrato seguro para a aplicação de pintura eletrostática epóxi-pó com polimerização em estufa na temperatura de aproximadamente 210ºC .

MESA RETA COM PAINEL FRONTAL

Dimensões aproximadas:

Largura: 1200 mm

Profundidade: 600 mm

Altura: 740 mm

Tampo

Tampo retangular em aglomerado de 25 mm revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na parte superior e inferior do tampo, com acabamento nas faces laterais em fita de PVC de no mínimo 1 mm de espessura e nas faces frontal e posterior em fita de PVC de no mínimo 2,5mm com parte superior e inferior da fita arredondada com raio mínimo de 2,5 mm, de acordo com as normas da ABNT, coladas pelo processo Holt Melt. O tampo deverá receber em sua parte inferior porcas metálicas para receber os parafusos para fixação do mesmo a estrutura. O tampo deverá conter um passa cabos em polipropileno com formato de ¼ de um circulo com raio mínimo de 85 mm e Máximo de 100 mm com 03 (três) furos independentes nas extremidades tanto na parte inferior funcionando como guia quanto na parte superior de fechamento que permita a subida independente dos cabos, ou furo para passagem de fiação de 60mm de diâmetro com acabamento produzido em poliestireno na mesma cor do tampo.

Estrutura

Autoportante na qual a sustentação do tampo deverá ser feita através de duas estruturas laterais ligadas entre si através de 01 calha horizontal:

A sustentação da mesa deverá ser feita por uma estrutura em aço constituída por duas colunas c/ formato verticais oblongo 40x50mm cortado, fabricado em chapa de aço de no mínimo 1,5mm de espessura, dispostas paralelamente e distantes entre si 120 mm,

com fechamento através de tampas externa com medida aproximada de 610x120mm e interna 510x120mm sacáveis, produzidas em chapa de aço de no mínimo 0,75mm de espessura, encaixadas nas colunas através de ganchos metálicos, formando um leito interno para passagem de cabos. As colunas verticais são estampadas e soldadas a uma base superior e uma base inferior (patas), ambas estampadas em chapa de aço com espessura mínima de 1,5mm de espessura com fechamento frontal e posterior com a mesma chapa formando uma estrutura de formato arredondado em sua parte frontal e posterior. Na base inferior da pata deve possuir uma chapa de fechamento estampada soldada na pata que receberá uma porca metálica soldada na chapa de fechamento, ficando embutida para receber niveladores de altura com rosca M8 x40 (ou similar) com base em polipropileno com diâmetro mínimo de 34 mm. A base superior e inferior deve ter fechamentos frontal e posterior sempre c/ a mesma chapa, nunca com ponteiras plásticas.

Dimensões mínimas da base inferior e superior para mesas de 600 mm de profundidade: comp. 550 mm x largura 52 mm x altura variando de 20 mm a 30 mm de uma extremidade a outra.

Fixação no painel divisório

A fixação da estrutura da mesa no painel divisório é feita através de 01 mão francesa fabricada em chapa aço de no mínimo 1,9mm com bordas arredondadas, recebendo pré - tratamento de fosfato de zinco (desengraxante, decapagem e fosfatização) e acabamento em pintura eletrostática com polimerização em estufa 180ºC. A mão francesa é encaixada em cremalheiras existentes nos painéis divisórios.

Calha horizontal

A calha estrutural para passagem de fiação, deve ser fabricada em chapa de aço de no mínimo 1,5 de espessura, estampada e dobrada formando um leito no sentido horizontal para a passagem da fiação, na qual é soldado em cada extremidade uma

chapa de aço de aproximadamente 3X16” para receber parafusos sextavados M10x16 mm (ou similar) para a fixação da calha nas estruturas, ligando uma estrutura à outra, fazendo parte estrutural da mesa. Na calha deve conter no mínimo 01 suporte para tomadas com 02 furos circulares constituída em chapa de aço de no mínimo 1,2mm de espessura, a ser instalada na calha da mesa pelo sistema de encaixe possibilitando seu deslocamento de um lado a outro da calha, e que permita, se necessário, sua fixação através de parafusos. A calha deverá também vir com furos nas extremidades contendo tampas plásticas de fechamento com possibilidade de serem retiradas para fixação do divisor de mesa quando necessário.

Painel Frontal

Constituído em aglomerado de 18 mm revestido em laminado melamínico de baixa pressão (BP) em ambas as faces. As quatro bordas do painel frontal deverão receber acabamento em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura coladas pelo processo Hot Melt e respeitando a tonalidade da cor do laminado melamínico do painel frontal. A fixação do painel frontal deverá ser feita através de cantoneiras em chapa de aço dobrado em forma de “L” de no mínimo 1,5mm de espessura que se unem ao painel através de bucha metálica M6x13 embutidas no painel e por 04 parafusos M6x12mm AA cabeça chata e no cavalete da mesa por 4 parafusos autoatarrachantes M3,5x13mm encaixados na estrutura de aço da mesa, ou através de outro sistema de fixação.

Fixação do tampo

O tampo deverá ser fixado na estrutura por buchas metálicas M6x13mm embutidas na face inferior do tampo e unido a uma chapa de aço de apoio de 3mm de espessura aproximadamente, fixada a base superior do cavalete por parafusos.

Acabamento

Todas as peças metálicas usadas no processo de fabricação, deverão receber tratamento desengraxante à quente por meio de imersão e tratamento antiferruginoso, a

fim de constituir um substrato seguro para a aplicação de pintura eletrostática epóxi-pó com polimerização em estufa na temperatura de aproximadamente 210ºC .

Todo material deverá ter um perfeito acabamento, sem rebarbas.

MESA RETA SEM PAINEL FRONTAL

Dimensões aproximadas:
Largura: 800 mm
Profundidade: 600 mm
Altura: 740 mm

Tampo

Tampo retangular em aglomerado de 25 mm revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na parte superior e inferior do tampo, com acabamento nas faces laterais em fita de PVC de no mínimo 1 mm de espessura e nas faces frontal e posterior em fita de PVC de no mínimo 2,5mm com parte superior e inferior da fita arredondada com raio mínimo de 2,5 mm, de acordo com as normas da ABNT, coladas pelo processo Holt Melt. O tampo deverá receber em sua parte inferior porcas metálicas para receber os parafusos para fixação do mesmo a estrutura. O tampo deverá conter um passa cabos em polipropileno com formato de ¼ de um circulo com raio mínimo de 85 mm e Máximo de 100 mm com 03 (três) furos independentes nas extremidades tanto na parte inferior funcionando como guia quanto na parte superior de fechamento que permita a subida independente dos cabos, ou furo para passagem de fiação de 60mm de diâmetro com acabamento produzido em poliestireno na mesma cor do tampo.

Estrutura

Autoportante na qual a sustentação do tampo deverá ser feita através de duas estruturas laterais ligadas entre si através de 01 calha horizontal:

A sustentação da mesa deverá ser feita por uma estrutura em aço constituída por duas colunas c/ formato verticais oblongo 40x50mm cortado, fabricado em chapa de aço de no mínimo 1,5mm de espessura, dispostas paralelamente e distantes entre si 120 mm, com fechamento através de tampas externa com medida aproximada de 610x120mm e interna 510x120mm sacáveis, produzidas em chapa de aço de no mínimo 0,75mm de espessura, encaixadas nas colunas através de ganchos metálicos, formando um leito interno para passagem de cabos. As colunas verticais são estampadas e soldadas a uma base superior e uma base inferior (patas), ambas estampadas em chapa de aço com espessura mínima de 1,5mm de espessura com fechamento frontal e posterior com a mesma chapa formando uma estrutura de formato arredondado em sua parte frontal e posterior. Na base inferior da pata deve possuir uma chapa de fechamento estampada soldada na pata que receberá uma porca metálica soldada na chapa de fechamento, ficando embutida para receber niveladores de altura com rosca M8 x40 (ou similar) com base em polipropileno com diâmetro mínimo de 34 mm. A base superior e inferior deve ter fechamentos frontal e posterior sempre c/ a mesma chapa, nunca com ponteiras plásticas.

Dimensões mínimas da base inferior e superior para mesas de 600 mm de profundidade: comp. 550 mm x largura 52 mm x altura variando de 20 mm a 30 mm de uma extremidade a outra.

Fixação no painel divisório
A fixação da estrutura da mesa no painel divisório é feita através de 01 mão francesa fabricada em chapa aço de no mínimo 1,9mm com bordas arredondadas, recebendo pré - tratamento de fosfato de zinco (desengraxante, decapagem e fosfatização) e

acabamento em pintura eletrostática com polimerização em estufa 180ºC. A mão francesa é encaixada em cremalheiras existentes nos painéis divisórios.

Calha horizontal

A calha estrutural para passagem de fiação, deve ser fabricada em chapa de aço de no mínimo 1,5 de espessura, estampada e dobrada formando um leito no sentido horizontal para a passagem da fiação, na qual é soldado em cada extremidade uma chapa de aço de aproximadamente 3X16" para receber parafusos sextavados M10x16 mm (ou similar) para a fixação da calha nas estruturas, ligando uma estrutura à outra, fazendo parte estrutural da mesa. Na calha deve conter no mínimo 01 suporte para tomadas com 02 furos circulares constituída em chapa de aço de no mínimo 1,2mm de espessura, a ser instalada na calha da mesa pelo sistema de encaixe possibilitando seu deslocamento de um lado a outro da calha, e que permita, se necessário, sua fixação através de parafusos. A calha deverá também vir com furos nas extremidades contendo tampas plásticas de fechamento com possibilidade de serem retiradas para fixação do divisor de mesa quando necessário.

Fixação do tampo

O tampo deverá ser fixado na estrutura por buchas metálicas M6x13mm embutidas na face inferior do tampo e unido a uma chapa de aço de apoio de 3mm de espessura aproximadamente, fixada a base superior do cavalete por parafusos.

Acabamento

Todas as peças metálicas usadas no processo de fabricação, deverão receber tratamento desengraxante à quente por meio de imersão e tratamento antiferruginoso, a fim de constituir um substrato seguro para a aplicação de pintura eletrostática epóxi-pó com polimerização em estufa na temperatura de aproximadamente 210ºC .

Todo material deverá ter um perfeito acabamento, sem rebarbas.

MESA DE REUNIÃO REDONDA

Dimensões aproximadas: 1000X740 mm

MESA DE REUNIÃO REDONDA

Dimensões aproximadas: 1200X740 mm

Tampo

Mesa com formato redondo, em aglomerado de 25 mm revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura, tanto na parte superior quanto inferior do tampo, com acabamento nas extremidades em fita de PVC de no mínimo 2,5 mm de espessura com parte superior e inferior da fita arredondada com raio mínimo de 2,5 mm, de acordo com as normas da ABNT, na mesma cor do laminado coladas pelo processo Holt Melt (colado a quente). O tampo deverá receber em sua parte inferior porcas metálicas para receber os parafusos para fixação do mesmo a estrutura.

Estrutura

Base composta por tubo de aço central redondo com diâmetro mínimo de 90 mm, com parte inferior e superior com 4 patas de aço estampada em chapa de aço com espessura mínima de 1,5mm com fechamento frontal com a mesma chapa, formando uma estrutura com formato arredondado em sua parte frontal. Ou com pata inferior estampada com fechamento frontal com a mesma chapa e superior em chapa dobrada. Na base inferior das patas inferiores deve possuir uma porca metálica soldada na chapa para receber reguladores de de nível com rosca M8 x40 (ou similar)com base em polipropileno com diâmetro mínimo de 34 mm.

COMPRIMENTO MÍNIMO DA PATA INFERIOR: 330MM
COMPRIMENTO MÍNIMO DA PATA SUPERIOR : 230MM

Fixação do tampo

A fixação dos dois elementos tampo e estrutura deverão ser feitos através de buchas metálicas M6x13mm cravadas abaixo do tampo e unidas ao cavalete através de parafusos RM M6x45mm ou M6x35mm zincado. Todos os parafusos de fixação deve ser fixados através de buchas metálicas e nunca direto na madeira.

Acabamento

Todas as peças metálicas usadas no processo de fabricação, deverão receber tratamento desengraxante à quente por meio de imersão e tratamento antiferruginoso, a fim de constituir um substrato seguro para a aplicação de pintura eletrostática epóxi-pó com polimerização em estufa na temperatura de aproximadamente 210ºC .
Todo material deverá ter perfeito acabamento, sem rebarbas.

BALCÃO DE ATENDIMENTO RETO BAIXO

Dimensões aproximadas:
Largura: 1000mm
Profundidade: 800mm
Altura: 740mm

Tampo - Autoportante com formato reto, em aglomerado de 25mm e revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na parte superior e inferior do tampo, com acabamento nas extremidades em sua parte longitudinal em fita de PVC no mínimo 2,5mm de espessura com parte superior da fita arredondada com raio mínimo de 2,5mm de acordo com as normas da ABNT de ergonomia a NBR 13965 TAB1/ 13966 TAB-6, e na transversal em fita de PVC

de no mínimo 1,0mm de espessura na mesma cor do laminado coladas pelo processo holt melt. O tampo deverá receber em sua parte inferior porcas metálicas para receber os parafusos para fixação do mesmo a estrutura. Medidas aproximadas: Profundidade 800mm e Altura variando de 720 a 750mm.

Painel Frontal Inferior

Painel frontal inferior em chapa de aço de 0,70mm perfurado com furos quadrados sucessivos de 10x10mm que garantem melhor performance do balcão localizada abaixo do tampo inferior do balcão distante do piso 220mm.

Estrutura

A sustentação do tampo deverá se da através de 4 tubos ovais 77x40 em chapa de aço de no mínimo 1,2 espessura, ligados entre si através de travessas horizontais fabricadas em tubo de aço 40x60 com no mínimo 1,5 mm de espessura unidas através de parafusos com porcas e ao tampo através de parafusos tipo philips com porcas cilíndricas cravada na madeira. Na parte inferior do tubo deverá ter acabamento em polipropileno ou ABS que possibilite encaixe de uma porca para receber sapatas reguladoras de nível M8X40 (ou similar) e encaixe na parte lateral do tubo, de uma peça injetada em ABS, com seção de 20mm profundidade x 40mm largura x 40mm altura que possibilite a subida de cabos através de um perfil em U seção de 45mmx22mm chapa 22 fixada por pressão através da peça lateral inferior e superior de seção min.20x40x40mm com cavidade frontal que permita a entrada e saída de fiação se necessário. Na parte intermediária do tubo deverá conter estrutura confeccionada em tubo de aço de 40x60 de no mínimo 1,5mm de espessura fixada por parafuso e porca que sirva de apoio e fixação do tampo.

Montagem

Os tubos estão ligados entre si pelos painéis, pelo quadro estrutural 40x60 de no mínimo 1,5mm de espessura em forma de L, e o tampo com apoio do braço estrutural fixado aos tubos ovais aproximadamente 720mm do piso.

Acabamento
Todas as peças metálicas usadas na fabricação deverão receber acabamento com banho desengraxante à quente de imersão em vapor de percloro e tratamento antiferruginoso (desengraxante, decapagem e fosfatização) de proteção, e pintura pelo sistema eletrostático epóxi-pó com polimerização em estufa a uma temperatura aproximadamente de 210°C.

BALCÃO DE ATENDIMENTO CURVO ALTO

Dimensões aproximadas:
Largura: 2200mm
Profundidade: 800mm
Altura: 1100mm

Tampo Superior (Balcão)
Autoportante com formato curvilíneo, em aglomerado de 25mm e revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na parte superior e inferior do tampo, com acabamento nas extremidades em sua parte longitudinal em fita de PVC no mínimo 2,5 mm de espessura com parte superior da fita arredondada com raio mínimo 2,5mm de acordo com as normas da ABNT de ergonomia a NBR 13965 TAB1/ 13966 TAB-6, e na transversal em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura na mesma cor do laminado coladas pelo processo holt melt. O tampo deverá receber em sua parte inferior porcas metálicas para receber os parafusos para fixação do mesmo a estrutura.

Medidas aproximadas:

Profundidade 300mm.

Altura variando de 1000 a 1120mm.

Largura com formato curvilíneo ocupando um espaço quadrado de 1500x1500mm

Tampo Inferior (superfície de trabalho) Autoportante com formato reto, em aglomerado de 25mm e revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na parte superior e inferior do tampo, com acabamento nas extremidades em sua parte longitudinal em fita de PVC no mínimo 2,5mm de espessura com parte superior da fita arredondada com raio mínimo de 2,5mm de acordo com as normas da ABNT de ergonomia a NBR 13965 TAB1/ 13966 TAB-6, e na transversal em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura na mesma cor do laminado coladas pelo processo holt melt. O tampo deverá receber em sua parte inferior porcas metálicas para receber os parafusos para fixação do mesmo a estrutura.

Medidas aproximadas: Profundidade 800mm.(sendo a parte anterior ao painel frontal de 600mm e posterior com no máximo 200mm) Altura variando de 720 a 750mm. Largura com formato curvilíneo ocupando um espaço quadrado de 1500x1500mm.

Painel Frontal Superior

Painel frontal superior em chapa de aço de 0,70mm perfurado com furos quadrados sucessivos de 10x10mm que garantem melhor performance do balcão localizada entre o tampo inferior e superior do balcão com altura aproximada de 330mm.

Painel Frontal Inferior

Painel frontal inferior em chapa de aço de 0,70mm perfurado com furos quadrados sucessivos de 10x10mm que garantem melhor performance do balcão localizada abaixo do tampo inferior do balcão distante do piso 220mm. Pintura com tinta epóxi-pó e polimerizado em estufa na temperatura de 210ºC na cor a escolher.

Estrutura

A sustentação dos tampos deverá se dar através de 4 tubos ovais 77x40 em chapa de aço de no mínimo 1,2 espessura, sendo 02 altos para receber o tampo superior e 02 baixos para receber tampo inferior, ligados entre si através de travessas horizontais fabricadas em tubo de aço 40x60 com 1,5 mm de espessura unidas através de parafusos com porcas e ao tampo através de parafusos tipo philips com porcas cilíndricas cravada na madeira. Na parte inferior do tubo deve ter acabamento em polipropileno ou ABS que possibilite encaixe de uma porca para receber sapatas reguladoras de nível M8X40 (ou similar) e encaixe na parte lateral do tubo, de uma peça injetada em ABS, com seção de 20mm profundidade x 40mm largura x 40mm altura que possibilite a subida de cabos através de um perfil em U seção de 45mmx22mm chapa 22 fixada por pressão através da peça lateral inferior e superior de seção min.20x40x40mm com cavidade frontal que permita a entrada e saída de fiação se necessário . Na parte intermediária do tubo deverá conter estrutura confeccionada em tubo de aço de 40x60 em chapa de aço de no mínimo 1,5mm de espessura fixada por parafuso e porca que sirva de apoio e fixação do tampo.

Montagem

Os tubos estão ligados entre si pelos painéis, pelo quadro estrutural 40x60 de no mínimo 1,5mm de espessura em forma de L, e o tampo com apoio do braço estrutural fixado aos tubos ovais aproximadamente 720mm do piso.

Acabamento

Todas as peças metálicas usadas na fabricação deverão receber acabamento com banho desengraxante à quente de imersão em vapor de percloro e tratamento antiferruginoso (desengraxante, decapagem e fosfatização) de proteção, e pintura pelo sistema eletrostático epóxi-pó com polimerização em estufa a uma temperatura aproximadamente de 210°C.

ARMÁRIO BAIXO COM PORTAS E PRATELEIRA

Dimensões aproximadas:

Largura: 600 mm

Profundidade: 600 mm

Altura: 740 mm

ARMÁRIO BAIXO COM PORTAS E PRATELEIRA

Dimensões aproximadas:

Largura: 800 mm

Profundidade: 600 mm

Altura: 740 mm

Tampo

Com formato retangular, em aglomerado com 25 mm de espessura e revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com 0,3mm de espessura na parte superior e inferior do tampo na cor a escolher, acabamento nas extremidades em sua parte frontal e posterior com bordas reta em fita de PVC de no mínimo 2,5 mm de espessura com parte superior da fita arredondada com raio mínimo de 2,5mm, de acordo com as normas de ergonomia, e na lateral em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura coladas pelo processo hot-melt (colado a quente) na mesma cor do laminado. O tampo deverá ser fixado as laterais e fundo pelo sistema lack fix e cavilhas.

Portas

Em aglomerado com 18 mm de espessura. Revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com 0,3mm de espessura na cor a escolher, com acabamento em todas as extremidades com bordas retas em PVC de no

mínimo 1,0 mm de espessura na mesma cor do laminado; Dobradiças metálicas do tipo zamak niquelada proporcionando abertura das portas de 270º.

Cada porta deverá conter 2 dobradiças.
Puxadores do tipo Zamak niquelado redondo com forma côncava com 130 mm de comprimento aproximado, localizado na parte superior da porta. Fechadura com giro de 180º com sistema de haste e ganchos tipo cremona, fechamento simultâneo na parte inferior e superior, para perfeito travamento.

Laterais
Em aglomerado com no minimo18 mm de espessura. Revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com 0,3mm de espessura, com acabamento em todas as extremidades em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura na mesma cor do laminado.

Fundo
Em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. Revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com 0,3mm de espessura, com acabamento em todas as extremidades com bordas retas em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura na mesma cor do laminado.

Prateleira: 01 Regulável
Em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. Revestimento, em ambas as faces; com laminado melamínico baixa pressão texturizado com 0,3mm de espessura. Bordas longitudinais e transversais com bordas retas revestidas em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura (em toda extremidade); regulável internamente de 25 a 25 mm ou 35 em 35mm, aproximadamente, em várias posições, fixada através de 4 pinos do tipo Zamak niquelado, encaixados nas laterais e parte inferior da prateleiras oferecendo perfeito travamento.

Base

Em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. Revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com 0,3mm de espessura, na cor a escolher, com acabamento em todas as extremidades com bordas retas em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura coladas pelo processo hot-melt (colado aquente); com sapatas reguladoras de nível encaixada e fixada na base através de parafuso permitindo a regulagem da mesma tanto pela parte interna como externa do armário. A sapata deve ser em polipropileno com no mínimo 35 mm de altura e 50 mm de diâmetro na parte de contato com piso.

Montagem

As laterais, fundo, tampo e base são ligados entre si pelo sistema lack-fix ou mini-fix e cavilhas propiciando ajuste e firmeza, para que possibilite a montagem e desmontagem do mesmo ,várias vezes sem perder a qualidade.

ARMÁRIO BAIXO COM PORTAS E PRATELEIRA

Dimensões aproximadas:
Largura: 800mm
Profundidade: 490mm
Altura: 740mm

Tampo

Com formato retangular, em aglomerado com 25 mm de espessura e revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na parte superior e inferior do tampo na cor a escolher, acabamento nas extremidades em sua parte frontal e posterior com bordas reta em fita de PVC de no mínimo 2,5 mm de espessura com parte superior da fita arredondada com raio mínimo

de 2,5mm, de acordo com as normas de ergonomia, e na lateral em fita de PVC de no minimo 1,0mm de espessura coladas pelo processo hot-melt (colado a quente) na mesma cor do laminado. O tampo deverá ser fixado as laterais e fundo pelo sistema lack fix e cavilhas.

Portas

Em aglomerado com 18 mm de espessura. Revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na cor a escolher, com acabamento em todas as extremidades com bordas retas em PVC de no mínimo 1,0 mm de espessura na mesma cor do laminado; Dobradiças metálicas do tipo zamak niquelada proporcionando abertura das portas de 270º.

Cada porta deverá conter 2 dobradiças.

Puxadores do tipo Zamak niquelado redondo com forma côncava com 130 mm de comprimento aproximado, localizado na parte superior da porta. Fechadura com giro de 180º com sistema de haste e ganchos tipo cremona, fechamento simultâneo na parte inferior e superior, para perfeito travamento.

Laterais

Em aglomerado com no minimo18 mm de espessura. Revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura, com acabamento em todas as extremidades em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura na mesma cor do laminado.

Fundo

Em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. Revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura, com acabamento em todas as extremidades com bordas retas em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura na mesma cor do laminado.

Prateleira: 01 Regulável
em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. revestimento, em ambas as faces; com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura. bordas longitudinais e transversais com bordas retas revestidas em fita de pvc de no mínimo 1,0mm de espessura (em toda extremidade); regulável internamente de 25 em 25 mm ou 35 em 35mm, aproximadamente, em várias posições, fixada através de 4 pinos do tipo zamak niquelado, encaixados nas laterais e parte inferior da prateleiras oferecendo perfeito travamento.

Base
em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura, na cor a escolher, com acabamento em todas as extremidades com bordas retas em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura coladas pelo processo hot-melt (colado aquente); com sapatas reguladoras de nível encaixada e fixada na base através de parafuso permitindo a regulagem da mesma tanto pela parte interna como externa do armário. A sapata deve ser em polipropileno com no mínimo 35 mm de altura e 50 mm de diâmetro na parte de contato com piso.

Montagem
As laterais, fundo, tampo e base são ligados entre si pelo sistema lack-fix ou mini-fix e cavilhas propiciando ajuste e firmeza, para que possibilite a montagem e desmontagem do mesmo ,várias vezes sem perder a qualidade.

ARMÁRIO MÉDIO COM PORTAS

Dimensões aproximadas:
Largura: 800mm

Profundidade: 490mm

Altura: 1100mm

Tampo

com formato retangular, em aglomerado com 25 mm de espessura e revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na parte superior e inferior do tampo na cor a escolher, acabamento nas extremidades em sua parte frontal e posterior com bordas reta em fita de pvc de no mínimo 2,5 mm de espessura com parte superior da fita arredondada com raio mínimo de 2,5mm, de acordo com as normas de ergonomia, e na lateral em fita de pvc de no mínimo 1,0mm de espessura coladas pelo processo hot-melt (colado a quente) na mesma cor do laminado. o tampo deverá ser fixado as laterais e fundo pelo sistema lack fix e cavilhas.

Portas

em aglomerado com 18 mm de espessura. revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na cor a escolher, com acabamento em todas as extremidades com bordas retas em PVC de no mínimo 1,0 mm de espessura na mesma cor do laminado; Dobradiças metálicas do tipo zamak niquelada proporcionando abertura das portas de 270º.

Cada porta deverá conter 3 dobradiças.

Puxadores do tipo Zamak niquelado redondo com forma côncava com 130 mm de comprimento aproximado, localizado na parte superior da porta. Fechadura com giro de 180º com sistema de haste e ganchos tipo cremona, fechamento simultâneo na parte inferior e superior, para perfeito travamento.

Laterais

em aglomerado com no mínimo18 mm de espessura. revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura, com acabamento em todas as extremidades em fita de pvc de no mínimo 1,0mm de espessura na mesma cor do laminado.

Fundo
em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura, com acabamento em todas as extremidades com bordas retas em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura na mesma cor do laminado.

Prateleira: 02 Reguláveis
em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. revestimento, em ambas as faces; com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura. bordas longitudinais e transversais com bordas retas revestidas em fita de pvc de no mínimo 1,0mm de espessura (em toda extremidade); regulável internamente de 25 em 25 mm ou 35 em 35mm, aproximadamente, em várias posições, fixada através de 4 pinos do tipo zamak niquelado, encaixados nas laterais e parte inferior da prateleiras oferecendo perfeito travamento.

Base
Em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura, na cor a escolher, com acabamento em todas as extremidades com bordas retas em fita de pvc de no mínimo 1,0mm de espessura coladas pelo processo hot-melt (colado aquente); com sapatas reguladoras de nível encaixada e fixada na base através de parafuso permitindo a regulagem da mesma tanto pela parte interna como externa do armário. A sapata deve ser em polipropileno com no mínimo 35 mm de altura e 50 mm de diâmetro na parte de contato com piso.

Montagem

As laterais, fundo, tampo e base são ligados entre si pelo sistema lack-fix ou mini-fix e cavilhas propiciando ajuste e firmeza, para que possibilite a montagem e desmontagem do mesmo ,várias vezes sem perder a qualidade.

ARMÁRIO ALTO COM PORTAS E PRATELEIRAS

Dimensões Aproximadas:
Largura: 800 mm
Profundidade: 490 mm
Altura: 1600 mm

Tampo

Com formato retangular, em aglomerado com 25 mm de espessura e revestido em laminado melamínico de baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na parte superior e inferior do tampo na cor a escolher, acabamento nas extremidades em sua parte frontal e posterior com bordas reta em fita de pvc de no mínimo 2,5 mm de espessura com parte superior da fita arredondada com raio mínimo de 2,5mm, de acordo com as normas de ergonomia, e na lateral em fita de pvc de no mínimo 1,0mm de espessura coladas pelo processo hot-melt (colado a quente) na mesma cor do laminado. o tampo deverá ser fixado as laterais e fundo pelo sistema lack fix e cavilhas.

Portas

Em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura na cor a escolher, com acabamento em todas as extremidades com bordas retas em PVC de no mínimo 1,0 mm de espessura na mesma cor do laminado;

Dobradiças metálicas do tipo zamak niquelada proporcionando abertura das portas de 270º.

Cada porta deverá conter 3 dobradiças.
Puxadores do tipo Zamak niquelado redondo com forma côncava com 130mm de comprimento aproximado, localizado na parte superior da porta. Fechadura com giro de 180º com sistema de haste e ganchos tipo cremona, fechamento simultâneo na parte inferior e superior, para perfeito travamento.

Laterais
Em aglomerado com no minimo18 mm de espessura. Revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura, com acabamento em todas as extremidades em fita de pvc de no mínimo 1,0mm de espessura na mesma cor do laminado.

Fundo
Em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. Revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura, com acabamento em todas as extremidades com bordas retas em fita de pvc de no mínimo 1,0mm de espessura na mesma cor do laminado.

Prateleira: 01 fixa e 02 reguláveis
Em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. Revestimento, em ambas as faces; com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura. bordas longitudinais e transversais com bordas retas revestidas em fita de pvc de no mínimo 1,0mm de espessura (em toda extremidade); regulável internamente de 25 em 25 mm ou 35 em 35mm, aproximadamente, em várias posições, fixada através de 4 pinos do tipo zamak niquelado, encaixados nas laterais e parte inferior da prateleiras oferecendo perfeito travamento.

Base

Em aglomerado com no mínimo 18 mm de espessura. Revestimento em ambas as partes com laminado melamínico baixa pressão texturizado com no mínimo 0,3mm de espessura, na cor a escolher, com acabamento em todas as extremidades com bordas retas em fita de PVC de no mínimo 1,0mm de espessura coladas pelo processo hot-melt (colado aquente); com sapatas reguladoras de nível encaixada e fixada na base através de parafuso permitindo a regulagem da mesma tanto pela parte interna como externa do armário. A sapata deve ser em polipropileno com no mínimo 35 mm de altura e 50 mm de diâmetro na parte de contato com piso.

Montagem

As laterais, fundo, tampo e base são ligados entre si pelo sistema lack-fix ou mini-fix e cavilhas propiciando ajuste e firmeza, para que possibilite a montagem e desmontagem do mesmo ,várias vezes sem perder a qualidade.

CADEIRA GIRATÓRIA SEM BRAÇOS E COM REGULAGENS DE ENCOSTO

Dimensões mínimas:

Assento:

Largura: 430mm

Profundidade da superfície do assento: 430mm

Encosto:

Largura: 400 mm

Extensão vertical do encosto: 300 mm

Assento / encosto

Estrutura interna em madeira compensada de no mínimo 12mm de espessura ou em polipropileno injetado de alta resistência moldados anatomicamente dentro das normas de ergonomia com 12mm de espessura. A fixação do assento na base da cadeira

quando a estrutura for em madeira é feita através de “rebite tubo ferro zincado” 6x14,5mm cravados na madeira compensada passante de um lado para outro do mesmo , fixada através de parafusos cabeça sextavada M6x20 e quando for em polipropileno injetado fixado por parafusos e buchas insertas na estrutura do assento e encosto . A união do assento e do encosto da cadeira se fará através do mecanismo de regulagem de inclinação do encosto, que proporcionará maior conforto ao usuário.

Assento / encosto estofamento

Produzidos em espuma injetada de poliuretano flexível de no mínimo 40 mm de espessura moldada sobre pressão com densidade entre 50/60 kg m3 expandida em água, método este que elimina o uso de solventes tóxicos, garantindo assim maior qualidade e resistência.

Sob assento e contra encosto

Providos de capa protetora em polipropileno injetado, com borda protetora fundida no próprio material, determinando o acabamento e proteção das bordas tanto do encosto como do assento

Revestimento

Em couro ecológico ou tecido 100% poliéster na cor a escolher pelo sistema de ensaque.

Mecanismos de regulagens

A cadeira deverá conter as seguintes funções: Regulagem de altura do assento através de pistão à gás acionados através de alavanca produzida em alma de ferro chato 6x8mm revestida em nylon. Regulagem de inclinação do encosto com travamento em qualquer posição definida pelo usuário e nunca em posições determinada pela cadeira com variação entre 80 a 105 graus acionados através de alavanca produzida em alma de ferro chato 6x8mm revestida em nylon. Além destas funções a cadeira deverá

apresentar regulagem de altura do encosto feito por sistema de pressão através de botão localizado no centro da estrutura de fixação de fácil manuseio, permitindo regulagem com a pessoa sentada em no mínimo 04 posições.

Características

Os mecanismos deverão ser fabricados com materiais de alta performance, como aço e nylon reforçado, que proporcionam a confiabilidade, a resistência e a segurança exigida nas normas e padrões internacionais da ABNT, confeccionados em chapa de aço e que apresentem cortes a laser. Todos os pistões utilizados deverão ser a gás e deve atender às normas internacionais de qualidade e segurança, ISO 9001/DIN , constituído por um suporte em chapa de aço com espessura de 1,9mm, protegido por tubo industrial de diâmetro de 50mm com espessura de 1,5mm e capa telescópica injetada em polipropileno e mecanismo de regulagem.

Pata

05 hastes em nylon 6.6 , reforçada com 25% de fibra de vidro apresentando parte superior corrugada, e parte inferior com gomos e ranhuras de travamento da pata em forma de X interligando o eixo central da pata a base proporcionando maior resistência e melhor acabamento. Possuindo cinco rodízios de duplo giro , injetados em nylon com reforço em poliuretano para uso em piso frio proporcionando maior resistência à abrasão.

Estrutura do encosto

Haste do encosto em tubo de aço industrial oval de 18x43mm aproximadamente com no mínimo 1,5mm de espessura encaixado em um tubo 25x50mm aproximadamente com espessura mínima de 1,5mm , que ligará o assento ao encosto por meio de uma chapa de aço com 2mm de espessura, dobrada em forma de dobradiça travada ao tubo por meio de um pino metálico zincado. Na parte interna da dobradiça deverá conter uma borracha flexível para absorver o impacto da inclinação do encosto protegido por

capa de poliestireno de alto impacto encaixada no pino metálico. Na parte superior do tubo 25x50 mm deverá ter uma ponteira de proteção em nylon entre os tubos para evitar desgaste dos mesmos. No tubo 25x50mm deverá ser soldado a uma chapa de aço dobrada em forma de C travada ao suporte do assento por meio de pinos metálicos zincado. Na chapa de ligação deverá ter 06 chapas mola zincada e uma mola de pressão em forma de dobradiça que serve para sustentar e travar o mecanismo de regulagem do encosto, fixadas pelos pinos de travamento e tencionado por uma borracha de alta resistência. Na parte central do tubo 25x50mm deverá ter um mecanismo de regulagem de altura do encosto acionado por um botão de pressão.

Suporte do assento

Em chapa de aço de espessura de no mínimo 2 mm dobrado em forma de U, com seção mínima de 35mm altura x 50mm de largura x 290mm de comprimento com fechamento na parte frontal em chapa de aço de espessura mínima de 2mm em forma de L seção de 25mm x 25mm x 210mm(comprimento) aproximadamente soldada na extremidade e fixada ao assento por parafusos sextavado. Na parte posterior do suporte contem uma braçadeira em chapa de aço com espessura de no mínimo 3mm, fixada ao mesmo por no mínimo 2 pinos metálicos para união do suporte e fixação das lâmina de aço para união do assento ao encosto. Entre a parte posterior e frontal contem furos para fixação dos braços, e uma chapa de aço inteiriça com formato de uma alça com dimensão aproximada 210x30mm espessura mínima de 3mm soldada para fixação do assento através de 02 parafusos sextavados.

Acabamento

Todas as peças metálicas usadas no processo de fabricação recebem tratamento desengraxante a quente por meio de imersão e tratamento antiferruginoso, a fim de constituir um substrato seguro para a aplicação de pintura eletrostática epóxi-pó com polimerização em estufa na temperatura de aproximadamente 210ºC.

CADEIRA GIRATÓRIA COM BRAÇOS E ENCOSTO REGULÁVEIS

Dimensões mínimas:

Assento:

Largura: 430mm

Profundidade da superfície do assento: 430mm

Encosto:

Largura: 400 mm

Extensão vertical do encosto: 300 mm

Assento / encosto

Estrutura interna em madeira compensada de no mínimo 12mm de espessura ou em polipropileno injetado de alta resistência moldados anatomicamente dentro das normas de ergonomia com 12mm de espessura. A fixação do assento na base da cadeira quando a estrutura for em madeira é feita através de “rebite tubo ferro zincado” 6x14,5mm cravados na madeira compensada passante de um lado para outro do mesmo , fixada através de parafusos cabeça sextavada M6x20 e quando for em polipropileno injetado fixado por parafusos e buchas insertas na estrutura do assento e encosto . A união do assento e do encosto da cadeira se fará através do mecanismo de regulagem de inclinação do encosto, que proporcionará maior conforto ao usuário .

Assento / encosto estofamento:

Produzidos em espuma injetada de poliuretano flexível de no mínimo 40 mm de espessura moldada sobre pressão com densidade entre 50/60 kg m3 expandida em água, método este que elimina o uso de solventes tóxicos, garantindo assim maior qualidade e resistência.

Sob assento e contra encosto:

Providos de capa protetora em polipropileno injetado, com borda protetora fundida no próprio material, determinando o acabamento e proteção das bordas tanto do encosto como do assento.

Revestimento:
Em couro ecológico ou tecido 100% poliéster na cor a escolher pelo sistema de ensaque.

Mecanismos de regulagens:
A cadeira deverá conter as seguintes funções: Regulagem de altura do assento através de pistão a gás acionados através de alavanca produzida em alma de ferro chato 6x8mm revestida em nylon. Regulagem de inclinação do encosto com travamento em qualquer posição definida pelo usuário e nunca em posições determinada pela cadeira com variação entre 80 a 105 graus acionados através de alavanca produzida em alma de ferro chato 6x8mm revestida em nylon. Além destas funções a cadeira deverá apresentar regulagem de altura do encosto feito por sistema de pressão através de botão localizado no centro da estrutura de fixação de fácil manuseio, permitindo regulagem com a pessoa sentada em no mínimo 04 posições.

Características:
Os mecanismos deverão ser fabricados com materiais de alta performance, como aço e nylon reforçado, que proporcionam a confiabilidade, a resistência e a segurança exigida nas normas e padrões internacionais da ABNT, confeccionados em chapa de aço e que apresentem cortes a laser. Todos os pistões utilizados deverão ser a gás e deve atender às normas internacionais de qualidade e segurança, ISO 9001/DIN, constituído por um suporte em chapa de aço com espessura de 1,9mm, protegido por tubo industrial de diâmetro de 50mm com espessura de 1,5mm e capa telescópica injetada em polipropileno e mecanismo de regulagem.

Pata:

05 hastes em nylon 6.6, reforçada com 25% de fibra de vidro apresentando parte superior corrugada, e parte inferior com gomos e ranhuras de travamento da pata em forma de X interligando o eixo central da pata a base proporcionando maior resistência e melhor acabamento. Possuindo cinco rodízios de duplo giro, injetados em nylon com reforço em poliuretano para uso em piso frio proporcionando maior resistência à abrasão .

Estrutura do encosto:

Haste do encosto em tubo de aço industrial oval de 18x43mm aproximadamente com no mínimo 1,5mm de espessura encaixado em um tubo 25x50mm aproximadamente com espessura mínima de 1,5mm, que ligará o assento ao encosto por meio de uma chapa de aço com 2mm de espessura, dobrada em forma de dobradiça travada ao tubo por meio de um pino metálico zincado. Na parte interna da dobradiça deverá conter uma borracha flexível para absorver o impacto da inclinação do encosto protegido por capa de poliestireno de alto impacto encaixada no pino metálico. Na parte superior do tubo 25x50 mm deverá ter uma ponteira de proteção em nylon entre os tubos para evitar desgaste dos mesmos. No tubo 25x50mm deverá ser soldado a uma chapa de aço dobrada em forma de C travada ao suporte do assento por meio de pinos metálicos zincado. Na chapa de ligação deverá ter 06 chapas mola zincada e uma mola de pressão em forma de dobradiça que serve para sustentar e travar o mecanismo de regulagem do encosto, fixadas pelos pinos de travamento e tencionado por uma borracha de alta resistência. Na parte central do tubo 25x50mm deverá ter um mecanismo de regulagem de altura do encosto acionado por um botão de pressão.

Suporte do assento:

Em chapa de aço de espessura de no mínimo 2 mm dobrado em forma de U, com seção mínima de 35mm altura x 50mm de largura x 290mm de comprimento com fechamento na parte frontal em chapa de aço de espessura mínima de 2mm em forma

de L seção de 25mm x 25mm x 210mm(comprimento) aproximadamente soldada na extremidade e fixada ao assento por parafusos sextavado. Na parte posterior do suporte contem uma braçadeira em chapa de aço com espessura de no mínimo 3mm, fixada ao mesmo por no mínimo 2 pinos metálicos para união do suporte e fixação das lâmina de aço para união do assento ao encosto. Entre a parte posterior e frontal contem furos para fixação dos braços, e uma chapa de aço inteiriça com formato de uma alça com dimensão aproximada 210x30mm espessura mínima de 3mm soldada para fixação do assento através de 02 parafusos sextavados.

Braços Reguláveis

- Altura:

Regulagem em 04 posições, através de pressão manual de fácil manuseio, feitos através de botão localizado no centro da estrutura.

- Largura:

Regulagem através de manípulos fixados sob o assento, com variação de no mínimo 50mm . A peça estrutural deverá ser inteiriça e móvel, confeccionada em tubo de aço industrial oblongo 25x50mm aproximadamente com 1,5mm de espessura. A peça de regulagem deverá ser confeccionada em tubo de aço industrial oblongo 18x43mm aproximadamente com 1.5mm de espessura, peças dobradas pneumaticamente e cortadas a laser. A peça estrutural do braço deverá ser soldada sobre apoio em chapa de aço 11x50mm de 3,42mm de espessura fixa na estrutura da cadeira através de parafusos sextavados M06 ou similar, e nunca no assento evitando com isto que se tenha uma peça de fraca resistência e a quebra da mesma. Os apoia braços injetados em poliuretano de pele integral Skin, possuindo excepcional durabilidade e resistência, contendo alma de aço (ferro chato) 1 ¼” x 1/8” parafusado sobre chapa de aço nº 12 soldada sobre o tubo
18x43mm.

Medidas aproximadas dos apoios de braços:

Comprimento: 230mm

Largura: 50mm

Espessura: 30mm

Acabamento:

Todas as peças metálicas usadas no processo de fabricação recebem tratamento desengraxante a quente por meio de imersão e tratamento antiferruginoso, a fim de constituir um substrato seguro para a aplicação de pintura eletrostática epóxi-pó com polimerização em estufa na temperatura de aproximadamente 210ºC.

CADEIRA FIXA SEM BRAÇOS

Dimensões aproximadas:

Assento:

Largura: 455mm

Profundidade da superfície do assento : 445 mm

Profundidade útil do assento: 415mm

Encosto:

Largura: 414mm

Extensão vertical do encosto : 316mm

Altura borda superior do encosto : 382mm

Assento e encosto

Moldados anatomicamente, dentro das normas ergonômicas em madeira multilaminada compensada de mínimo 12mm tanto no assento como no encosto. A fixação do assento na base da cadeira deverá ser feita através de "rebite tubo de ferro zincado" de 6x14,5mm, no mínimo, cravados na madeira compensada trespassando de um lado ao outro e fixados através de parafusos com cabeça sextavada M6x20; pelo sistema de rebite passante de um lado ao outro do compensado.

O estofamento, tanto do encosto como do assento, deverão ser em espuma injetada de poliuretano flexível com 50mm de espessura, no mínimo, moldadas sobre pressão e densidade entre 50 a 60Kg/m³ expandida em água, método que elimina o uso de solventes tóxicos e garante maior qualidade e resistência;

Sob assento e contra encosto

Recebem capa protetora de polipropileno injetado e bordas protetoras fundidas no próprio material, possibilitando acabamento e proteção nas bordas, tanto do encosto como do assento, na cor a escolher.

Revestimento

Em couro ecológico ou tecido 100% poliéster na cor a escolher pelo sistema de ensaque.

Estrutura e acabamento:

Base trapezoidal em tubo de aço redondo com diâmetro de 7/8”, com espessura de 1,5mm no mínimo; Haste em tubo de aço oval 18x43mm com espessura de 1,5mm no mínimo, dobrado pneumaticamente e unindo o assento ao encosto;

Com 04 (quatro) sapatas em nylon fixadas a estrutura;

Todas peças metálicas utilizadas na fabricação recebem acabamento com banho desengraxante a quente por meio de imersão em vapor de percloro na temperatura de 120°C e, tratamento antiferruginoso de proteção;
Pintura eletrostática com tinta epóxi-pó texturizada com polimerização em estufa na temperatura de 210°C, na cor a escolher.

POLTRONA GIRATÓRIA ESPALDAR MÉDIO COM BRAÇOS REGULÁVEIS

Dimensões mínimas:

Assento:

Largura: 460mm

Profundidade da superfície do assento : 460 mm

Encosto:

Largura: 440mm

Extensão vertical do encosto : 420mm

Assento / encosto

Estrutura interna em madeira compensada de no mínimo 12mm de espessura ou em polipropileno injetado de alta resistência moldados anatomicamente dentro das normas de ergonomia com 12mm de espessura. A fixação do assento na base da cadeira quando a estrutura for em madeira é feita através de “rebite tubo ferro zincado” 6x14,5mm cravados na madeira compensada passante de um lado para outro do mesmo , fixada através de parafusos cabeça sextavada M6x20 e quando for em polipropileno injetado fixado por parafusos e buchas insertas na estrutura do assento e encosto . A união do assento e encosto da poltrona deverá ser feita através do mecanismo de regulagem de inclinação do encosto, que proporcionará maior conforto ao usuário, possuindo paradas em qualquer posição entre 90º e 115º, e também podendo ser utilizado como movimento de livre flutuação.

Assento / Encosto estofamento

Produzidos em espuma injetada de poliuretano flexível de no mínimo 55mm de espessura moldada sobre pressão com densidade entre 50/60 kg m3 expandida em água, método este que elimina o uso de solventes tóxicos, garantindo assim maior qualidade e resistência.

Contra assento e contra encosto

Providos de capa protetora em polipropileno injetado com borda protetora fundida no próprio material determinando o acabamento e proteção das bordas tanto do encosto como do assento.

Revestimento

Em couro ecológico ou tecido 100% poliéster na cor a escolher pelo sistema de ensaque.

Mecanismos de Regulagens com Alavancas Independentes

A Poltrona deverá conter as seguintes funções: Regulagem de altura do assento através de pistão a gás acionados através de alavanca produzida em alma de ferro chato 6x8mm revestida em nylon. Regulagem de inclinação do encosto com travamento em qualquer posição definida pelo usuário e nunca em posições determinada pela poltrona com variação entre 90 a 115 graus em relação ao assento acionados através de alavanca produzida em alma de ferro chato 6x8mm revestida em nylon; Além das 02 funções a poltrona deverá apresentar regulagem de altura do encosto feito por sistema de cremalheira interna, de fácil manuseio, permitindo regulagem com a pessoa sentada em no mínimo 04 posições.

Características

Os mecanismos deverão ser fabricados com materiais de alta performance, como aço e nylon reforçado, que proporcionam a confiabilidade, a resistência e a segurança exigida nas normas e padrões internacionais da ABNT, confeccionados em chapa de aço. Todos os pistões utilizados deverão ser a gás e atender às normas internacionais de qualidade e segurança, ISO 9001/DIN. Constituído por um suporte em chapa de aço com espessura de 1,9mm, protegido por tubo industrial de 2” com espessura de 1,5mm e capa telescópica injetada em polipropileno.

Fixação do assento ao encosto

Através de uma mola produzida em ferro chato (espessura 3”x 5/16”).A mola deve ser fixada a uma chapa de aço dobrada em forma de C travada ao suporte do assento por meio de pinos metálicos zincado. Na chapa de ligação deverá ter no mínimo 5 chapas mola zincada e uma mola de pressão em forma de dobradiça que serve para sustentar e travar o mecanismo de regulagem do encosto, fixadas pelos pinos de travamento e tencionado por uma borracha de alta resistência.

Suporte do assento:

Em chapa de aço de espessura de no mínimo 2 mm dobrado em forma de U, com seção mínima de 35mm altura x 50mm de largura x 290mm de comprimento com fechamento na parte frontal em chapa de aço de espessura mínima de 2mm em forma de L seção de 25mm x 25mm x 210mm(comprimento) aproximadamente soldada na extremidade e fixada ao assento por parafusos sextavado. Na parte posterior do suporte contem uma braçadeira em chapa de aço com espessura de no mínimo 3mm, fixada ao mesmo por no mínimo 2 pinos metálicos para união do suporte e fixação das lâmina de aço e a mola de ferro chato para união do assento ao encosto. Entre a parte posterior e frontal contem furos para fixação dos braços, e uma chapa de aço inteiriça com formato de uma alça com dimensão aproximada 210x30mm espessura mínima de 3mm soldada para fixação do assento através de 02 parafusos sextavados.

Pata

05 hastes em nylon 6.6, reforçada com 25% de fibra de vidro apresentando parte superior corrugada, e parte inferior com gomos e ranhuras de travamento da pata em forma de X interligando o eixo central da pata a base proporcionando maior resistência e melhor acabamento. Possuindo cinco rodízios de duplo giro , injetados em nylon com reforço em poliuretano para uso em piso frio proporcionando maior resistência à abrasão .

Braços Reguláveis

Altura:

Regulagem em 04 posições, através de pressão manual de fácil manuseio, feitos através de botão localizado no centro da estrutura. Largura Regulagem através de manípulos fixados sob o assento, com variação mínima de 50mm A peça estrutural deverá ser inteiriça e móvel e confeccionada de tubo de aço industrial oblongo 25x50mm com 1,5mm de espessura . A peça móvel deverá ser confeccionada em tubo de aço industrial oblongo 18x43mm com 1.5mm de espessura , peças dobradas pneumaticamente e cortadas a laser. A peça estrutural do braço deverá ser soldada sobre apoio em chapa de aço 11x50mm chapa 3,42mm de espessura , fixa na estrutura da poltrona através de parafusos sextavados M06 ou similar, e nunca no assento evitando com isto que se tenha uma peça de fraca resistência e a quebra da mesma . Os apóia braços injetados em poliuretano de pele integral Skin, possuindo excepcional durabilidade e resistência, contendo alma de aço (ferro chato) 1 ¼" x 1/8" parafusado sobre chapa de aço nº 12 soldada sobre o tubo 18x43mm.

Medidas aproximadas do apoio de braços:

Comprimento: 230mm

Largura: 80mm

Espessura: 30mm

Acabamento

Todas as peças metálicas usadas no processo de fabricação, recebem tratamento desengraxante à quente por meio de imersão e tratamento antiferruginoso, a fim de constituir um substrato seguro para a aplicação de pintura eletrostática epóxi-pó com polimerização em estufa na temperatura de aproximadamente 210ºC.

POLTRONA FIXA COM BRAÇOS

Dimensões mínimas:

Assento:

Largura: 460mm

Profundidade da superfície do assento : 460 mm

Encosto:

Largura: 440mm

Extensão vertical do encosto : 440mm

Assento

Moldado anatomicamente dentro das normas de ergonomia, composto por alma injetada em polipropileno (espessura 12mm), estofado em espuma de poliuretano injetado (espessura mínima de 50mm) de densidade entre 50/60kg/m³ (moldado sob pressão, expandido por água, método este que elimina o uso de solventes tóxicos, garante maior qualidade e resistência) e contra assento e borda protetora produzidas em polipropileno injetado.

Encosto

Moldado anatomicamente dentro das normas de ergonomia, composto por alma injetada em polipropileno (espessura 12mm), estofado em espuma de poliuretano injetado (espessura mínima 50mm) de densidade entre 50/60kg/m³ (moldado sob pressão, expandido por água, método este que elimina o uso de solventes tóxicos, garante maior qualidade e resistência) e contra encosto e borda protetora produzidos em polipropileno injetado.

Revestimento

Em couro ecológico ou tecido 100% poliéster na cor a escolher pelo sistema de ensaque.

Base

Fixa em forma de trapézio produzida com tubo de aço industrial redondo com diâmetro de 25,4mm com espessura mínima de 1,5mm, dobrado pneumaticamente, com deslizadores de nylon arrebitados ou encaixados na parte inferior da base da poltrona.

Fixação

A união entre o assento e o encosto se fará por meio de uma lamina de aço de no mínimo 65mmx 5 mm.

Suporte Do Assento

Em chapas independentes de *aço de no mínimo 0,75mm* dobrada em forma de haste de 210x30mm distanciadas entre si em 170mm, soldadas numa base da mesma chapa dobrada em forma de C. Todas as peças deverão ser unidas por meio de solda mig. O centro da base deverá medir no mínimo 35mm de altura e 50mm de largura por 300mmm de comprimento mínimo que receberá através de parafusos a base.

Braços em forma de T

Fixo em forma de T, a peça estrutural deverá ser inteiriça, confeccionada em tubo de aço industrial oblongo de no mínimo 18x43mm com 1,5mm de espessura. A peça estrutural do braço é soldada sobre apoio em chapa de aço com no mínimo 1,9mm de espessura fixa na estrutura da poltrona através de parafusos sextavados M06 e nunca no assento evitando com isto que se tenha uma peça de fraca resistência e a quebra da mesma. Os apóia braços deverão ser injetados em poliuretano de pele integral Skin, contendo alma de aço (ferro chato) 1 ¼" x 1/8" , parafusados sobre chapa de aço de no mínimo de 1,9mm e soldada sobre o tubo 18x43mm.

Medidas s do apoio de braços:

Comprimento: 230mm

Largura: 80mm

Espessura: 30mm

Acabamento

Todas as peças metálicas usadas no processo de fabricação, recebem tratamento desengraxante à quente por meio de imersão e tratamento antiferruginoso, a fim de

constituir um substrato seguro para a aplicação de pintura eletrostática epóxi-pó com polimerização em estufa na temperatura de aproximadamente 210ºC.

CADEIRA EM LONGARINA DE 03 LUGARES SEM BRAÇOS

Dimensões:
Assento:
Largura: 455mm
Profundidade da superfície do assento : 445 mm
Profundidade útil do assento: 415mm

Encosto:
Largura: 414mm
Extensão vertical do encosto : 316mm
Altura borda superior do encosto : 382mm

Assento e encosto

Assento
Moldado anatomicamente dentro das normas de ergonomia, composto por alma em polipropileno injetado (espessura 12mm), estofado em espuma de poliuretano injetado (espessura 46mm) de densidade entre 50/60kg/m³ (moldado sob pressão, expandido por água, método este que elimina o uso de solventes tóxicos, garante maior qualidade e resistência), A fixação do assento na base da cadeira deverá ser feita através de “rebite tubo de ferro zincado” de 6x14,5mm, no mínimo, cravados na madeira compensada trespassando de um lado ao outro e fixados através de parafusos com cabeça sextavada M6x20; pelo sistema de rebite passante de um lado ao outro do compensado.

Sob assento e contra encosto

Recebem capa protetora de polipropileno injetado e bordas protetoras fundidas no próprio material, possibilitando acabamento e proteção nas bordas, tanto do encosto como do assento, na cor a escolher.

Revestimento

Em couro ecológico ou tecido 100% poliéster na cor a escolher pelo sistema de ensaque.

Estrutura

Conjunto assento, encosto e braços são fixados na longarina através do suporte do assento, em chapa de aço n.º 10 estampada, montadas no tubo horizontal através de braçadeiras de aço reguláveis no sentido do tubo de aço industrial com no mínimo 30 x 70mm ou 70 x 30mm no mínimo chapa 18, soldada no tubo de aço redondo de no mínimo 40mm de ∅ 2", chapa 12 formando uma coluna vertical encaixada nas patas de sustentação moldadas em alumínio injetado com formato ovalado, com sapatas estabilizadoras nas extremidades. Acabamento com banho desengraxante por meio de imersão em vapor de percloro na temperatura de 120°c e tratamento antiferruginoso de proteção, pintura pelo sistema eletrostático em tinta epóxi – pó texturizado com polimerização em estufa na temperatura de 180°c, na cor preta.

Montagem

O assento e o encosto são interligados por Haste em tubo de aço oval 18x43mm com espessura de 1,5mm no mínimo, dobrado pneumaticamente e unindo o assento ao encosto; Todas peças metálicas utilizadas na fabricação recebem acabamento com banho desengraxante a quente por meio de imersão em vapor de percloro na temperatura de 120°C e, tratamento antiferruginoso de proteção; Pintura eletrostática com tinta epóxi-pó texturizada com polimerização em estufa na temperatura de 210°C, na cor preta.

Acabamento

A estrutura metálica deverá receber tratamento antiferruginoso (desengraxante, decapagem e fosfatização) e acabamento em pintura epóxi - pó aplicada pelo processo de disposição eletrostática com polimerização em estufa a 180ºC na cor preta.

Cadeira fixa em polipropileno

Assento

Produzido em polipropileno injetado, medindo 447x467x20mm (4mm de espessura).

Encosto

Produzido em polipropileno injetado, medindo 462x24x249mm (4mm de espessura).

Estrutura

Formada por 2 pés frontais dobrados em forma em "L" produzidos em tubo de aço redondo Ø 3/4" (2mm de espessura), soldados a 2 pés posteriores prolongamento do encosto e unidos por 2 travessas horizontais através de solda (uma frontal e outra posterior); possui sapatas protetoras produzidas em nylon encaixadas na base da estrutura.

Fixação

Assento fixado à estrutura por 2 parafusos auto-atarraxantes 4,2x19 de cada lado, possuindo 2 protetores em polietileno de baixa densidade nos parafusos posteriores e um pino central cilindrico também em polietileno de baixa pressão encaixado na parte inferior central do assento. O encosto é encaixado na parte superior da estrutura e parafusado inferiormente por 2 parafusos auto-atarraxantes 4,2x19 (1 de cada lado).

Acabamento

Todas as peças metálicas usadas no processo de fabricação, recebem tratamento desegraxante à quente por meio de imersão e tratamento antiferruginoso, a fim de constituir um substrato seguro para a aplicação de pintura eletrostática epóxi-pó com polimerização em estufa na temperatura de aproximadamente 210ºC.

PAINEL DIVISÓRIO COM CALHA DOS DOIS LADOS

medindo 1000x070x1080mm

PAINEL DIVISÓRIO COM CALHA DOS DOIS LADOS

medindo 400x070x1080mm

Especificações:

ESTRUTURA / QUADRO DIVISÓRIA – composta por 2 colunas verticais, dispostas frontalmente uma da outra e unidas através solda em 1 travessa horizontal inferior e 1 travessa horizontal superior formando o quadro da divisória. Coluna vertical : medindo 30x34x1065mm (L x P x H) é produzida em chapa de aço (espessura 1,5mm) dobrada em forma de “C”, possui furações retangulares para passagem de fiações, furações para encaixar as placas de acabamento (fechamento da divisória), para engatar mão francesa (estrutura do tampo da mesa) e furações nas posições das travessas horizontais, para encaixe da guia de união entre divisórias ou entre divisória e tubo de união.

Travessa horizontal superior: produzida em tubo de aço 20x30mm (espessura 0,9mm), contendo furações para receber o perfil guia de fixação do acabamento superior.

Travessa horizontal inferior: produzida em tubo de aço 20x30mm (espessura 0,9mm). Recebe 2 niveladores de altura M8x25mm com base em polipropileno. Sobre a travessa

inferior são fixadas 3 guias para fiação produzidas em chapa de aço dobradas (espessura 0,75mm).

Fechamentos

Placas de fechamento - o quadro de divisória recebe no mínimo 2 placas de fechamento. As placas são produzidas em aglomerado de 12mm, com acabamento nas duas faces em laminado melamínico de baixa pressão (BP). Para acabamento em BP, a placa recebe por toda sua extremidade fita de borda reta em PVC de 1mm de espessura. As placas são fixadas por meio de encaixe nas colunas verticais, através de ganchos metálicos produzidos em aço (1,5mm de espessura) parafusados na chapa através de parafusos auto-atarrachantes.

Barra Articulável

Produzida em chapa de aço (espessura 0,75mm), fixada na coluna vertical através de um suporte e um eixo injetados em polipropileno encaixados, dispostos no alinhamento da mesa para permitir o acesso às tomadas. A barra articulável permite abertura com parada na posição de aproximadamente 100º

Perfil De Secção

Produzido em alumínio extrudado dobrado em “U” disposto na horizontal, e fixado nas colunas verticais. Neste perfil são encaixados 2 perfis em forma de “U” produzidos em chapa de aço dobrada, sobre os quais é parafusado o suporte ou barra de tomadas com 3 elétricas e 2RJ.

Chapa Corta Luz

Medindo 6x47mm (P x H) produzida em chapa de aço dobrada encaixada no quadro da divisória através de ganchos metálicos.

Acabamento Superior

Produzido em perfil de alumínio e fixado através de um perfil de alumínio rebitado na travessa superior horizontal da estrutura.

Fixação

Os módulos de divisórias são fixados entre si ou nos tubos de união (conectores) por parafusos M6x12mm e porcas.

Acabamento

Todas peças metálicas usadas no processo de fabricação, recebem tratamento desengraxante à quente por meio de imersão e tratamento antiferruginoso, a fim de constituir um substrato seguro para a aplicação de pintura eletrostática epóxi-pó com polimerização em estufa na temperatura de aproximadamente 210ºC.

MONTANTES DE UNIÃO DE PAINEL E TERMINAL PLANO

Terminal plano - acabamento vertical para término da modulação de divisórias, produzido em chapa de alumínio (1,5mm de espessura) dobrado em formato côncavo, e encaixado através de rebites a um perfil (guia) de alumínio fixado na coluna vertical. Para acabamento entre o terminal plano e o acabamento horizontal, recebe uma tampa Conector de união – composto por chapas de união e capas de fechamento. As chapas de união são produzidas em chapa de aço (2,6mm de espessura) dobradas com angulações de 90º para indicar as saídas das divisórias. A capa de fechamento é produzida em chapa de aço (1,5mm de espessura) dobrada de acordo com o tipo de saída e encaixada nas chapas de união. Recebe acabamento superior do conetor de união produzido em ABS.

2. DESCRIÇÃO DOS ELETRODOMÉSTICOS E ARTIGOS DIVERSOS

Cada Unidade de Atendimento Vapt Vupt deverá ser composta por eletrodomésticos e artigos diversos fabricados de acordo com as normas da ABNT - Associação Brasileira

de Normas Técnicas, de modo a proporcionar aos cidadãos e equipes de servidores o conforto e utilidade necessários a boa prestação do serviço.

2.1. ELETRODOMÉSTICOS E ARTIGOS DIVERSOS

Todos os eletrodomésticos e artigos diversos deverão seguir os mesmos padrões estéticos já adotados nas unidades reestruturadas. Com essa padronização manteremos uma padronização conceitual entre todas as unidades. Para isso devem ser mantidos os mesmos acabamentos de cores e materiais.

2.1.1. ESPECIFICAÇÕES DOS ELETRODOMÉSTICOS E ARTIGOS DIVERSOS

BEBEDOURO ELÉTRICO: tipo pressão, conjugado, 220 volts com as seguintes características:

- Gabinete, confeccionado em aço inoxidável;
- Uma pia em aço inoxidável;
- Duas torneiras, uma para copo e uma para boca, com regulagem de jato d’água;
- Gabinete conjugado, confeccionado em aço inoxidável com uma pia;
- Uma torneira, para boca, com regulagem de jato d’água;
- Reservatório para água em aço inoxidável, com serpentina;
- Filtro com carvão ativado, embutido;
- Compressor silencioso e econômico, que não use como elemento de refrigeração o gás CFC;
- Dimensões mínimas da parte do conjugado: 205 mm de largura x 300 mm de largura x 280 mm de profundidade;
- Tensão 220 volts;
- Ralo sifonado;
- Em conformidade com a norma NBR NM – IEC 335 – 1/1998 e selo INMETRO;

GELADEIRA - Degelo prático: basta pressionar o botão para descongelar, sem precisar desligar o refrigerador.

- Controle externo da temperatura;
- Gaveta extra fria;
- Gavetão transparente para frutas e legumes;
- Puxador externo: ergonômico e resistente;
- Porta-ovo removível e empilhável para 16 unidades;
- Prateleiras aramadas removíveis com altura regulável;
- Prateleira funda na porta do refrigerador: Espaço para garrafas de até 2,5 litros;
- Pés deslizantes niveladores frontais e traseiros;
- Iluminação interna: Mais comodidade e praticidade.
- Cor: branco;
- Voltagem: 220V;
- Capacidade total de armazenamento: 340 L;
- Capacidade líq. congelador: 30 L;
- Capacidade líq. refrigerador: 268 L;
- Capacidade total bruta: 298 L;
- Dimensões aproximadas do produto:
    - 170,1x59x62,5cm (AxLxP)
    - Peso líq. aproximado do produto: 50 kg

TELEVISOR LCD - Tamanho da tela: 42 Polegadas;

- Formato de tela: widescreen 16:9;
- Resolução: HD 720p no mínimo;
- Taxa de Contraste Dinâmico: 20.000:1 ou superior;
- Brilho: 500cd/m2 ou superior;
- Potência RMS: no mínimo 20 W;
- Sistema de áudio: no mínimo estéreo e SAP;

- Idioma do menu OSD: no mínimo português;
- Sistema de cor: no mínimo PAL-M, PAL-N e NTSC;
- Voltagem: 110 a 240 Volts com seletor automático;
- Cor do gabinete: preta ou predominantemente preta;
- Controle remoto, manual de instrução e demais acessórios necessários ao funcionamento do equipamento inclusos.
- Conexões Mínimas:
    - 1 entrada vídeo componente.
    - 2 entradas áudio e vídeo (1 lateral).
    - 1 entrada s-vídeo (1 traseira).
    - 1 saída áudio (analógica).
    - 3 entradas HDMI (1 lateral).
    - 1 entrada RGB (para PC).
    - 1 entrada de áudio PC.
    - 1 entrada RS-232.
    - 1 Antena RF

FOGÃO ELÉTRICO

- Corpo em aço inoxidável.
- Parte Externa em aço inoxidável.
- 02 Placas aquecedoras com diâmetro de 180mm com 2000w cada.
- 2 protetores de super aquecimento.
- Isolamento térmico com lã de vidro.
- 2 chaves de controle de calor em 04 posições.
- Painel indicativo de nível de calor.
- Voltagem: 220V
- Dimensões aproximadas:
    - 49,5x11,5x33,1cm (LxAxP)

APARELHO DE FAX

- Discagem rápida
- Identificador de chamadas
- Alimentador automático de papel
- Multitransmissão
- Monitor de ligações
- Tecla de navegação
- Agenda para 100 números
- Rediscagem
- Memória de Recepção
- Voltagem: 220V

APARELHOS TELEFÔNICOS CONVENCIONAIS

- Tecla Mute
- Tecla Flash
- Tecla para rediscagem – Redial
- 03 ajustes de volume da campanhia
- Discagem por tom e pulso

APARELHO TELEFÔNICO SEM FIO

- Telefone sem fio de 2.4GHz
- 10 memórias
- Rediscagem
- 20 canais com scan automático
- 3 volumes de recepção
- Tecla Flash
- Tecla Mute

- Rediscagem da última chamada
- Montagem de parede/ mesa
- Standby: até 5 dias
- Em operação: até 5 Horas
- Voltagem: 110 ~ 240 Volts com seletor automático

CESTO TELADO

- Material: Plástico;
- Capacidade: 09 lts;
- Sem tampa;
- Cor: Preto;
- Redondo

CESTO COM TAMPA

- Cesto com tampa basculante:
- Material: Plástico polipropileno:
- Medidas aproximadas:
- 1000X400X400mm
- Capacidade mínima: 60 lts;
- Cor: a escolher
- Redondo

LIXEIRA COM TAMPA E PEDAL

- Com pedal e tampa;
- Material: Plástico polipropileno;
- Capacidade minima: 15 lts;
- Cor: a escolher;
- Redondo

MICROONDAS

- Capacidade: 27.0 litros ou superior
- Funções:
    - Relógio;
    - Timer;
    - Alarme;
    - Memória Programável;
    - Bloqueio do Painel;
    - Tecla Manter Aquecido;
    - Descongelamento Rápido;
    - Função Dourador;
    - Função Grill;
    - Rotacoder (Seletor Eletrônico)
- Teclas Pré-programadas;
- Prato giratório;
- Voltagem: 220 V;
- Potência: 900.0 W;
- Cores: Branco;
- Altura: 29.7 cm;
- Largura: 51.7 cm;
- Profundidade: 39.5 cm.

ANEXO VI

SINALIZAÇÃO VISUAL

ESPECIFICAÇÕES SINALIZAÇÃO VISUAL

Fachada Principal - Instalar estrutura metálica que forme uma caixa , revestido ACM com as Logomarcas e o nome da Unidade em Letra Caixa, forro da estrutura em PVC e Telhado metálico.
Dimensões: de acordo com as dimensões da fachada;

Pórtico de Entrada - duas colunas backlight em caixa metálica#18, com acabamento em pintura automotiva cor azul mercedez e letras vazadas revestidas em acrílico branco. Dimensões 2,10m x 0,50m x 0,20 m;

Totem de Relação de Condôminos (totem de quadro de órgãos) – totem indicador de órgãos, em módulos de chapa galvanizada #22, para contato com manta magnética de 38mm, e com aplicação de logomarca do Vapt Vupt e do Governo do estado de Goiás em vinil high performance. Dimensões 0,80m x 1,80m x 0,20m.

Placas Aéreas Face Dupla de Condôminos e de Informações - Placas aéreas identificadoras de condôminos dupla face em chapa de poliestireno convexo, medindo (33,0 x 90,0 x 0,1) cm, fixada em chapa de poliestireno termomoldado medindo (30,0 x 90,0 x 0,2) cm, com texto em impressão digital (720 x 720) dpi, sustentação por cabo de aço.

Placas Fixas Face Única - Placas identificadoras de condôminos face única em chapa de poliestireno convexo medindo (33,0 x 90,0 x 0,1) cm, fixada em chapa de poliestireno termomoldado medindo (30,0 x 90,0 x 0,2)cm com texto em impressão digital (720 x 720) dpi, fixada na parede.

Placas Fixas indicativas - Placas indicativas com ícones em Poliestireno 2mm, aplicação em vinil high performance, com ícone de identificação e descrição de identificação medindo 10,0 x 30,0 cm. Suporte em perfil L com abas iguais 1cm.

Placas de Informações Gerais - Placas de apoio (fixas) com informações diversas, medindo (20 x 70 x 0,2) cm, com impressão em vinil recortado fixado em placas de poliestireno termo moldado, medindo (70 x 20 x 0,2) cm, com texto em impressão digital (720 x 720) dpi. Pictograma impresso no PETG internamente.

Painel de Gestão Transparente - Placa em acrílico com logomarcas e detalhes em adesivo Dimensões: 2,50 m x 1,50m.

Chapa Protetora do Monitor - Chapa de ferro 18 com acabamento em pintura eletrostática. Numeração no centro em vinil high performance, com sistema de fixação por encaixe em duas réguas de chapa de ferro 18 com 8 cm de largura e parafusos. Haste em metalon cilíndrico medindo 75 cm de altura x 2 cm de diâmetro com bandeira numerada em pvc rígido branco com identificação numérica, fixada com parafuso a 15 cm de altura da base da placa protetora.

Urna de Sugestões – Urna, medindo (120 x 60) cm, com estrutura interna em metalon (50 x 30) mm, faces em chapa galvanizada com pintura eletrostática, aplicação de vinil high performance, face frontal com área branca (40,0 x 65,0) cm com aplicação de logomarca do VAPT VUPT e área azul (80,0 x 65,0) cm com aplicação de frase sobre a pesquisa, e face posterior em placa metálica com abertura para retirada de folhetos (40,0 x 40,0) cm e fechamento por cadeado, pé em chapa de ferro com 3mm de espessura e manta de borracha antiderrapante medindo (120,0 x 64,0)cm.

ANEXO VII

DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

1. O PROPONENTE deverá apresentar PLANO DE TRABALHO contendo todos os elementos descritos neste Anexo.

2. Para fins de qualificação do PLANO DE TRABALHO, o PROPONENTE deverá apresentar os seguintes documentos:

a. Relatório 01, contendo apresentação do Modelo de Gestão, composto por:

I. Modelo de Gestão Integrada - descrição de modelo de gestão proposto pelo PROPONENTE, envolvendo o GOVERNO (representado pela SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO), ÓRGÃOS PARCEIROS e ORGANIZAÇÃO SOCIAL;

II. Modelo de Gestão de Qualidade - descrição das metas operacionais a serem realizadas pelo PROPONENTE em toda a vigência do CONTRATO DE GESTÃO, tais como, padrões de atendimento, avaliação de desempenho organizacional, indicadores de desempenho, pesquisa de satisfação e normatização, conforme especificações do PROJETO BÁSICO, indicando expressamente a forma de melhoria da qualidade dos serviços sob os aspectos econômico, operacional e administrativo;

III. Modelo de Gestão de Pessoas - descrição do formato a ser utilizado pelo PROPONENTE para gestão de recursos humanos, incluindo recrutamento e seleção, capacitação e treinamento, avaliação de desempenho, padronização de uniforme e identificação funcional;

IV. Modelo de Gestão de Tecnologia – descrição dos recursos a serem utilizados pelo PROPONENTE, incluindo sistemas informatizados de gestão, rede de comunicação de dados e outras soluções tecnológicas visando à melhoria da eficiência e qualidade do serviço no que tange ao aspecto operacional.

b. Relatório 02, contendo apresentação do Modelo de Gerenciamento do Atendimento, descrevendo a solução ofertada (controle de senhas; análise de tempos e qualidade do atendimento, consolidação dos dados por Unidade e Global).

c. Relatório 03, contendo a apresentação de Plano de Manutenção e Serviços de Apoio.

d. Relatório 04, contendo apresentação de equipe técnica especializada, por meio de currículo e seus respectivos certificados, declarações ou cópias de contrato de trabalho comprovando a capacidade operacional do PROPONENTE.

e. Relatório 05, contendo Cronograma Físico-financeiro e Plano de Adequação das Unidades VAPT VUPT, com descrição das diversas atividades e etapas necessárias à adequação de espaço bem como com o detalhamento das ações necessárias para iniciar a operação das Unidades. O Plano de Adequação deverá considerar os seguintes requisitos essenciais:

I. Todas as autorizações e licenças necessárias para a implantação das unidades deverão ser de responsabilidade do PROPONENTE, portanto, o plano de adequação deverá prever os prazos necessários para a sua obtenção;

IV. Nenhuma unidade poderá entrar em operação sem que todas as autorizações legais aplicáveis tenham sido obtidas;

V. Os testes funcionais e operacionais dos postos não deverão ser executados simultaneamente, uma vez que a SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO designará apenas uma equipe para acompanhá-los;

VI. Os testes funcionais e operacionais no sistema central não deverão interferir na operação normal das Unidades;

VII. Não será admitida a entrada em operação de Unidade:

i) Que não tenham sido integralmente testados funcional e operacionalmente ou que existam pendências decorrentes da aplicação desses testes;
ii) Em que os serviços dos ÓRGÃOS PARCEIROS não estejam totalmente operacionais;
iii) Cujas equipes de operação não estejam completas e treinadas;
iv) Cuja adequação não esteja totalmente concluída;
v) Nos quais a sinalização visual não esteja integralmente implantada e o mobiliário esteja completo e instalado;

VIII. Os sistemas dos ÓRGÃOS PARCEIROS estarão disponíveis para testes e operação imediatamente após a instalação das ferramentas de acesso a esses sistemas nas estações de trabalho de cada posto;

f. Relatório 06, contendo cronograma de adequação, operação e detalhando as informações constantes do Relatório 05. O cronograma de adequação da Operação VAPT VUPT deverá conter os seguintes requisitos mínimos:

I. Em termos de locais, o cronograma deverá ser dividido em:

i) Central VAPT VUPT;
ii) Cada Unidade;

II. Em termos de fases, o cronograma deverá conter, no mínimo:

i) Operacionalização do Contrato;
ii) Adequação das instalações das Unidades;
iii) Concepção e desenvolvimento de sistemas;
iv) Instalação de infraestrutura física e lógica;
v) Convênios;
vi) Testes e integração de sistemas;
vii) Seleção de RH;
viii) Contratação de RH;
ix) Treinamento Prático e capacitação técnica;
x) Divulgação.

Em cada uma destas fases, devem ser indicadas as metas de execução com seus respectivos prazos.

III. Em termos de marcos, o cronograma deverá destacar, no mínimo, os seguintes:

i) Assinatura do contrato;

ii) Conclusão da Operacionalização do Contrato;

iii) Disponibilização do imóvel da Central VAPT VUPT;

iv) Conclusão da adequação por Unidade e Central VAPT VUPT;

v) Conclusão dos testes por Unidade e Central VAPT VUPT;

vi) Conclusão de seleção de RH;

vii) Conclusão de contratação;

viii) Conclusão do treinamento;

ix) Entrada em operação de cada Unidade;

x) Entrada em operação do sistema central;

xi) O cronograma deverá ser desenvolvido em ferramenta apropriada para acompanhamento da SEGPLAN;

xiii) A duração das etapas, fases e atividades deverá ser expressa em dias;

xiv) O calendário deverá considerar todos os feriados oficiais como dias não trabalhados.

IV. Todas as fases e atividades deverão ter suas relações de precedência estabelecidas no cronograma;

g. Relatório 07, contendo Plano de Operação, Manutenção e Conservação das Unidades VAPT VUPT, que descreva as diversas atividades de manutenção das instalações prediais, manutenção e renovação do mobiliário, manutenção e renovação dos equipamentos, manutenção e renovação da Programação Visual, substituição periódica dos uniformes, indicando sua periodicidade;

h. Relatório 08, contendo descrição dos serviços de apoio, incluindo serviços de limpeza, conservação, segurança, malotes etc.

2.1 Somente serão classificadas as propostas técnicas:

a. Cujo o conteúdo dos documentos apresentados, conforme item 2 deste Anexo, não apresentarem incompatibilidades com o disposto neste Edital e seus Anexos, em especial ao Projeto Básico;

b. Que obedecerem as demais disposições deste Anexo.

3. A NOTA TÉCNICA do PROPONENTE será calculada, exclusivamente, a partir dos fatores de pontuação apresentados no ANEXO VII do PROJETO BÁSICO.

ANEXO VIII

DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA FINANCEIRA

1. INTRODUÇÃO

1.1 O PROPONENTE deverá apresentar sua PROPOSTA FINANCEIRA em um envelope lacrado que será entregue juntamente com os demais documentos do Chamamento Público.

1.2 A PROPOSTA FINANCEIRA deverá conter o VALOR POR DO ATENDIMENTO (VPA) e o CUSTO DE ADEQUAÇÃO (CA) oferecido pelo PROPONENTE.

1.2.1 O VPA corresponderá à unidade de valor básica para mensuração econômica dos SERVIÇOS VAPT VUPT e será utilizado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA devida à ORGANIZAÇÃO SOCIAL, na forma prevista no Projeto Básico.

1.2.2 O CA corresponderá à unidade de valor básica por m^2 (metro quadrado) de cada Unidade Vapt Vupt para mensuração econômica para a fase de adequação e será utilizado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA devida à ORGANIZAÇÃO SOCIAL na forma prevista no Projeto Básico.

1.3 Todos os quadros, tabelas e demais informações numéricas referentes a este Anexo, bem como o modelo de cálculo do VPA e CA deverão ser fornecidas pelo PROPONENTE em documento impresso e em planilhas do programa Microsoft Excel,

em CD, com todas as memórias de cálculo utilizadas, bem como com todas suas fórmulas, de forma auditável, completa, manipulável e permitindo análises de sensibilidade.

1.4 As planilhas deverão seguir as nomenclaturas apresentadas Projeto Básico e, em caso de dúvida, deverão estabelecer com clareza a definição adotada.

1.5 O PROPONENTE deverá encaminhar manual de utilização do modelo e do memorial de cálculo das demais informações aqui referidas em versão impressa e em CD, com indicações claras sobre como utilizar o modelo e realizar análises de sensibilidade, descrição de macros e subprogramas criados e indicação exaustiva dos dados e premissas utilizados na elaboração de projeções econômico-financeiras.

1.6 Esse modelo e estas informações deverão considerar ainda a moeda corrente do Brasil e, quando se referirem a valores reais ou preços constantes, deverá utilizar a data-base de 01 de fevereiro de 2013. Para efeito de projeções o PROPONENTE deverá assumir, como início do CONTRATO DE GESTÃO, o mês de assinatura do contrato.

1.7 Na hipótese de divergências entre os documentos impressos e os apresentados em meio digital, prevalecerá a versão impressa.

2. PROPOSIÇÃO DO VALOR POR DO ATENDIMENTO - VPA

2.1 O PROPONENTE deverá propor um VPA o qual será utilizado para fins da avaliação de sua PROPOSTA FINANCEIRA. Caso a referida PROPOSTA FINANCEIRA corresponda à vitoriosa do certame, o VPA será utilizado para fins de cálculo para o VALOR DO CONTRATO DE GESTÃO, conforme trata o Projeto Básico.

2.2 O VPA proposto pelo PROPONENTE deverá considerar todos os desembolsos programados ao longo da vigência do contrato, conforme descrito no Projeto Básico

2.5 O VPA proposto pelo PROPONENTE, deverá considerar todos os tributos incidentes sobre execução do objeto do Projeto Básico, não sendo consideradas as propostas que não o façam.

3. PROPOSIÇÃO DO CUSTO DE ADEQUAÇÃO - CA

3.1 O PROPONENTE deverá propor um CA, o qual será utilizado para fins da avaliação de sua PROPOSTA FINANCEIRA. Caso a referida PROPOSTA FINANCEIRA corresponda à vitoriosa do certame, o CA será utilizado para fins de cálculo para o VALOR DO CONTRATO DE GESTÃO, conforme trata o Projeto Básico.

3.2 O CA proposto pelo PROPONENTE deverá considerar todos os desembolsos programados para a adequação, conforme descrito no Projeto Básico.

4. PROJEÇÕES OPERACIONAIS PARA O PERÍODO DO CONTRATO DE GESTÃO

4.1 Os PROPONENTES deverão apresentar em sua PROPOSTA FINANCEIRA, a Carta de Apresentação da Proposta Financeira e os quadros (1, 2 e 3), conforme os modelos abaixo.

4.2 As informações apresentadas pelo PROPONENTE visam comprovar a viabilidade da PROPOSTA FINANCEIRA.

MODELO DE CARTA DE APRESENTAÇÃO DO VPA E CA

Prezados Senhores,

Apresentamos nossa PROPOSTA FINANCEIRA para o Chamamento Público ____.

Propomos, como VALOR PADRÃO DE ATENDIMENTO - VPA, o valor de R$ .... (............................) e o CUSTO DE ADEQUAÇÃO - CA de R$ .... (..........................)

Declaramos, expressamente, que:

a) concordamos, integralmente e sem qualquer restrição, com as condições da contratação;

b) manteremos válida esta proposta pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias, contado da data de sua entrega;

c) temos pleno conhecimento do local e das condições e exigências de execução dos trabalhos;

Atenciosamente,
(assinatura do representante legal)
(qualificação deste)

QUADRO 1: Projeções de demanda por ano. O presente quadro não vincula o CONTRATANTE, não cabendo a este assegurar a ocorrência dos quantitativos de demanda apresentados pela Organização Social.

Para o preenchimento do quadro, a Organização Social poderá considerar estudos e projeções próprias de demanda ou utilizar, a sua conta e risco, as projeções contidas no Projeto Básico.

Unidades VAPT VUPT							
Bloco ______________________							
Ano	**Unidade ________**	**Unidade ________**	**Unidade ________**	**Unidade ________**	**Unidade ________**	**Unidade ________**	**Demanda Projetada Total**
1							
2							
3							
4							
5							

QUADRO 2: Projeções de custos e despesas, incluindo as despesas operacionais, depreciações e amortizações, despesas tributárias e outras de natureza operacional e não operacional (valores em R$ mil).

Unidades VAPT VUPT						
Bloco ______________________						
	Ano 01	Ano 01	Ano 01	Ano 01	Ano 01	Total
1. Tributos						
1.1 PIS						
1.2 COFINS						
1.3 ISS						

1.4 IPTU						
1.5 Outras taxas						
Total (1)						
2. Custos Operacionais						
2.1 Material de Consumo						
2.2 Recursos Humanos / Uniforme						
2.3 Telefone / Luz / Água						
2.4 Seguros						
2.5 Manutenção / Serviços						
2.6 Sistema de Gerenciamento de Atendimento						
2.7 Serviço de malote						
2.8 Sistema de Segurança e Vigilância						
2.9 Link						
2.10 Outros						
Total (2)						
3. Depreciação / Amortizações						
Total (3)						

TOTAL (1+2+3)						

QUADRO 3: Projeções de desembolsos com adequação (valores em R$ mil).

Unidades VAPT VUPT						
Bloco ______________________						
	Ano 01	Ano 01	Ano 01	Ano 01	Ano 01	Total
1. Adequação do imóvel						
2. Sistema de Segurança e Vigilância						
3. Programação Visual						
4. Mobiliário e Equipamentos / Software						
5. Telefone /Água / Luz						
6. Recursos Humanos						
7. Outros						
TOTAL (1+2+3+4+5+6+7)						

ANEXO IX
CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E FORMA DE CÁLCULO DA PONTUAÇÃO

1. A NOTA FINANCEIRA do PROPONENTE será calculada, exclusivamente, a partir dos fatores de pontuação apresentados a seguir

Valor por atendimento	• Valor obtido pela relação entre a soma de todos os gastos relacionados à operação mensal das UNIDADES de um BLOCO e a estimativa da quantidade de atendimento a serem realizados no primeiro mês de operação deste BLOCO; • Será comparado com um valor base adotado pela Administração Pública para apuração da pontuação referente a este critério; • A pontuação maior será concedida àquele que apresentar o menor custo por atendimento devidamente comprovado pela participante; • Devem ser considerados para efeito deste cálculo com fins exclusivos de seleção: remuneração de todos os funcionários da instituição, inclusive de seus dirigentes; respectivos encargos trabalhistas; contratação de sistema de gerenciamento do atendimento; energia; telefone; água; material de expediente; limpeza; manutenção; vigilância; divulgação; impostos; seguro entre outros. Estes valores deverão ser somados e divididos pela quantidade de atendimentos estimada para o BLOCO de UNIDADES.
Custo de adequação	• Valor de referência com base nos gastos relacionados ao processo de adequação de um imóvel para operação de uma Unidade Vapt Vupt; • Deve incorporar os gastos com: adequação, climatização, rede estruturada, programação visual, mobiliário, equipamentos de informática, outros equipamentos tais como televisores, fogão, bebedouro entre outros; • A pontuação maior será concedida àquele que apresentar o menor

	custo de adequação devidamente comprovado pela participante.

2. A NOTA TÉCNICA do PROPONENTE será calculada, exclusivamente, a partir dos fatores de pontuação apresentados a seguir:

Tempo de atuação da Organização Social ou do corpo técnico em atividades de atendimento ao público ou áreas correlatas	• Valor obtido a partir da soma, em quantidade de meses, do tempo de atuação da Organização Social ou do corpo técnico da instituição em atividades relacionadas diretamente com atendimento ao público de forma presencial. Será considerado também, o tempo de atuação em atividades correlatas, a exclusivo critério da Administração Pública; • Serão estabelecidos intervalos de pontuação em que a Organização Social ou o corpo técnico a instituição serão enquadrados para efeitos de cálculo de sua pontuação. • Para sua comprovação serão admitidos: • Organização Social: contratos, convênios, parcerias ou outras formas de formalização da relação jurídica da instituição com outras organizações, devendo ser estes documentos legalmente reconhecidos; • Corpo Técnico: Contratos de trabalhos registrados em CTPS (nos casos de instituições privadas); Declaração ou Certidão de tempo de serviço em que conste cargo ou função e atividades desenvolvidas (nos casos de atuação no serviço público); contrato de prestação de serviços; recibo de pagamento de autônomo (RPA).
Parcerias anteriores firmadas com a administração pública em atividades de atendimento ao público ou áreas correlatas no território nacional	• Valor obtido pela soma da quantidade de parcerias firmadas entre a instituição e outros entes da Administração Pública direta e indireta; • Cada parceria devidamente firmada e comprovada legalmente somará um ponto até o limite estabelecido.
Apresentação do Plano de Trabalho	• Documento constante do processo de seleção cujas especificações devem estar em conformidade com o disposto no ANEXO V do PROJETO BÁSICO.

ANEXO IX

FORMA DE CÁCULO DA PONTUAÇÃO POR CRITÉRIO

CRITÉRIOS FINANCEIROS	INTERVALOS	PONTUAÇÃO
Valor por atendimento	Menor VPA apresentado	40
	2º menor VPA apresentado	20
	Demais VPA apresentado	10
Custo de Adequação	Menor CA apresentado	20
	2º menor CA apresentado	10
	Demais CA apresentado	05

CRITÉRIOS TÉCNICOS	INTERVALOS	PONTUAÇÃO
Tempo de atuação da Organização Social ou do corpo técnico em atividades de atendimento ao público ou áreas correlatas.	De 25 a 36 meses	20
	De 13 a 24 meses	10
	De 06 a 12 meses	05
Parcerias anteriores firmadas com a administração pública em atividades de atendimento ao público ou áreas correlatas no território nacional.	Mais de 6	05
	De 4 a 6	2,5
	De 1 a 3	1,25
Apresentação do Plano de Trabalho	Apresentação do Plano de Trabalho (Anexo VII – Edital) Completo	15
	Apresentação do Plano de Trabalho (Anexo VII – Edital) no mínimo os Relatórios 1, 2, 5, 6.	10
	Apresentação do Plano de Trabalho (Anexo VII – Edital) no mínimo os Relatórios 1, 3, 4, 5, 6, 7 e 8.	05
	Apresentação do Plano de Trabalho (Anexo VII – Edital) que contenha pelo menos os Relatórios 1, 4, 5 e 6.	2,5
	Apresentação do Plano de Trabalho (Anexo VII – Edital) em que falte pelo menos um dentre os Relatórios 1, 4, 5 e 6.	0

ANEXO X

MINUTA DO CONTRATO DE GESTÃO

MINUTA DE CONTRATO DE GESTÃO DESTINADA À GESTÃO, ADEQUAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE NOVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT.

PARTÍCIPES:

CONTRATANTE:
O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO**, inscrita no CNPJ nº 02.476.034/0001-82, situada no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Rua 82, nº 400, 7º andar, Setor Sul, CEP 74015-908, nesta Capital, representada pelo seu titular Secretário de Estado **GIUSEPPE VECCI**, brasileiro, divorciado, economista, inscrito no CPF/MF nº 186.921.411-00, residente e domiciliado em Goiânia/GO, juntamente com a **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**, representada pelo Procurador Geral **ALEXANDRE EDUARDO FELIPE TOCANTINS**, doravante denominada **CONTRATANTE.**

INTERVENIENTE:
A **AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR**, nos termos do disposto no § 4º do art. 1º e no inciso XXIV do art. 2º da Lei Nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei Nº 17.268, de 04 de fevereiro de 2011, representada por seu Conselheiro Presidente, **HUMBERTO TANNÚS JUNIOR**, brasileiro, divorciado, economista, portador do RG nº 472932 – DGPC e do CPF nº

167.058.231-00, residente e domiciliado em Goiânia/GO, doravante denominada **INTERVENIENTE**.

CONTRATADA:

O(A)..................., inscrita (o) no CNPJ nº ...., com endereço na Rua ...., n......, Bairro.........., CEP ...., no Município de .... no Estado de ...., com Estatuto registrado no dia ...., às fls....., Livro ....., número ..... no Cartório de .... da Comarca de ...., neste momento representado(a) por ...., brasileiro(a), Estado Civil, portador (a) da cédula de identidade RG nº .... SSP/XX, com CPF nº..................., neste ato denominada **CONTRATADA**.

Considerando:

(I) que o **ESTADO DE GOIÁS,** por intermédio da **SEGPLAN**, atendendo ao interesse público e mediante "CHAMAMENTO PÚBLICO", decidiu delegar a organizações sociais a gestão, adequação, operação e manutenção das novas Unidades de Atendimento Vapt Vupt, localizadas nos municípios ____________________________, pelo prazo de 60 (sessenta) meses, mediante **CONTRATO DE GESTÃO**;

(II) que o objeto deste **CONTRATO DE GESTÃO** foi adjudicado, em conformidade com ato do Srº. Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, publicado no Diário Oficial do Estado de Goiás de [_______] de 20___, à **ORGANIZAÇÃO SOCIAL**____, de acordo com as exigências contidas no Edital de Chamamento Público nº 001/2013 – **SEGPLAN**;

RESOLVEM celebrar o presente **CONTRATO DE GESTÃO** para a gestão, adequação, operação e manutenção da Rede de Atendimento ao cidadão, denominada "VAPT VUPT"**,** em conformidade com a Lei Estadual nº 15.503/2.005 (Qualificação de Entidades como Organizações Sociais Estaduais), e demais normas que regem a matéria, que se regulará pelo disposto no Edital de Chamamento Público nº001/2013 – **SEGPLAN** e pelas cláusulas e condições fixadas neste **CONTRATO DE GESTÃO**, abaixo transcritas:

SUMÁRIO

Cláusula Primeira – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1.1 O presente **CONTRATO DE GESTÃO** está sujeito às leis vigentes no Brasil, com expressa renúncia à aplicação de qualquer outra legislação.

1.2 A celebração deste **CONTRATO DE GESTÃO** será regida pela Constituição Federal de 1.988, pela Lei Estadual nº 15.503, de 28 de dezembro de 2.005, pela Resolução Normativa nº 007/2011-TCE/GO e suas alterações, Normas da **AGR**; pelas normas técnicas e instruções normativas pertinentes, e pelo Edital de Chamamento Público nº001/2013 – SEGPLAN e seus Anexos.

1.3 As referências às normas aplicáveis à celebração deste **CONTRATO DE GESTÃO** deverão também ser compreendidas como referências à legislação que as substituam ou modifiquem.

1.4 Este **CONTRATO DE GESTÃO** regula-se pelas suas disposições e pelos preceitos de direito público.

1.5 Observada a conveniência e oportunidade, após manifestação de órgãos técnicos da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN/GO, o Secretário de Estado de Gestão e Planejamento poderá editar portarias para, de forma complementar, observado o princípio da eficiência da Administração Pública e demais constantes no *caput* do art. 37 da Constituição Federal, normatizar a execução deste **CONTRATO DE GESTÃO**.

Cláusula Segunda – DAS DEFINIÇÕES

2.1 ADJUDICATÁRIO: ORGANIZAÇÃO SOCIAL declarada vencedora do chamamento público pela COMISSÃO ESPECIAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO da SEGPLAN, mediante homologação do Secretário de Estado de Gestão e Planejamento.

2.2 BENS ADQUIRIDOS POR FORÇA DO CONTRATO DE GESTÃO: bens que foram adquiridos, necessários à prestação adequada e contínua dos serviços relativos ao OBJETO

DO EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO nº001/2013 – SEGPLAN que, ao término deste CONTRATO DE GESTÃO, serão transferidos ao patrimônio do ESTADO DE GOIÁS.

2.3 CASO FORTUITO (ou FORÇA MAIOR): evento, imprevisível, inevitável e irresistível, que afeta a execução contratual, tais como, sem se limitar a, inundações,
tremores de terra, guerras, em consonância com o disposto no parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

2.4 COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA (COEF): coeficiente resultante da ponderação dos indicadores de desempenho e qualidade medidos nos termos do item 8 Anexo I do EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº001/2013 – SEGPLAN.

2.5 COMISSÃO ESPECIAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO: comissão designada pela SEGPLAN para conduzir os trabalhos necessários à realização do chamamento.

2.6 COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO: indicada pela SEGPLAN, com o objetivo de proceder à avaliação e acompanhamento deste **CONTRATO DE GESTÃO**.

2.7 CONTRATO DE GESTÃO: o Contrato de Gestão é um ajuste por prazo determinado, entre a Administração Pública e entidades associativas, conhecidas por terceiro setor, que atuam ao lado do Estado, que tenham, para tanto, a qualificação de Organização Social (OS).

2.8 ORGANIZAÇÃO SOCIAL: pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, que se constituem como fundações ou associações e recebem do Poder Executivo uma qualificação especial, que assim as designam, tornando-as aptas a celebrarem um contrato de gestão com o Estado para o desenvolvimento de atividades de interesse público contempladas naquela avença, em regime distinto da concessão, permissão ou autorização, conforme requisitos previstos em Lei.

~~*2.9 DEMANDA PROJETADA:* ***DEMANDA PROJETADA PARA OS SERVIÇOS RELATIVOS AO OBJETO DO EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, NA***~~

~~*FORMA PREVISTA NO ANEXO I DO* ***EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA Nº 001/2013 – SEGPLAN****, E ESTABELECIDA PARA CADA MUNICÍPIO NAS TABELAS DO ITEM 7.1 DO REFERIDO ANEXO.*~~

2.10 DEMANDA REAL: demanda para os serviços relativos ao OBJETO DO CHAMAMENTO PÚBLICO e SERVIÇOS PÚBLICOS efetivamente constatada durante a operação dos serviços relativos ao OBJETO DO CHAMAMENTO PÚBLICO.

2.11 EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA: instrumento convocatório do EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº 001/2013 – SEGPLAN, incluindo seus respectivos anexos.

2.12 MULTIATENDIMENTO: Prestação de serviços de atendimento ao público em que cada empregado ou servidor público estará devidamente capacitado para realizar o atendimento dos diversos órgãos presentes nas Unidades VAPT VUPT.

2.13 OBJETO DO CHAMAMENTO PÚBLICO ou SERVIÇOS VAPT VUPT: implantação, operação, manutenção e gestão dos Vapt Vupt, nos municípios de ________________________________, em conformidade com as especificações técnicas contidas no EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO nº001/2013 – SEGPLAN.

2.14 ÓRGÃO PARCEIRO: todo organismo público ou privado que, através de convênio ou outro tipo de instrumento jurídico, preste atendimento ao cidadão no Vapt Vupt.

2.15 PARTES: ESTADO DE GOIÁS e ORGANIZAÇÃO SOCIAL.

2.16 ESTADO DE GOIÁS: representado pela Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN.

2.17 PROPOSTA FINANCEIRA: proposta com informações financeiras, oferecida pela ORGANIZAÇÃO SOCIAL no EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº001/2013 – SEGPLAN.

2.18 PROPOSTA TÉCNICA: proposta com informações técnicas, oferecida pela ORGANIZAÇÃO SOCIAL no EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº001/2013 – SEGPLAN.

2.19 RECEITA ESTIMADA: VPA multiplicado pelo total de atendimento estimado.

2.20 SEGPLAN: significa a Secretaria de Gestão e Planejamento do Estado de Goiás, órgão da Administração Pública Direta, responsável por representar o ESTADO DE GOIÁS na presente seleção e no respectivo CONTRATO DE GESTÃO.

2.21 SERVIÇOS PÚBLICOS: serviços públicos prestados por órgãos públicos, entidades integrantes da administração direta e indireta de ente federado e entidades delegadas, congregados nos Vapt Vupt para atendimento dos USUÁRIOS.

2.22 UNIDADE FIXA DO VAPT VUPT: Unidades de Atendimento, implantadas e geridas nos municípios de que trata o EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº001/2013 – SEGPLAN, com a finalidade de integrar a prestação de diversos serviços públicos.

2.23 USUÁRIO(S): qualquer pessoa física ou jurídica que venha a demandar os serviços prestados nos Vapt Vupt.

2.24 VALOR DO CONTRATO DE GESTÃO: corresponderá ao cálculo da RECEITA ESTIMADA da ORGANIZAÇÃO SOCIAL, ao longo do prazo deste CONTRATO DE GESTÃO, como indicado na PROPOSTA FINANCEIRA do ADJUDICATÁRIO;

2.25 VALOR ESTIMADO DO CONTRATO DE GESTÃO: total estimado das receitas da ORGANIZAÇÃO SOCIAL, durante o período deste CONTRATO DE GESTÃO;

2.26 VALOR POR ATENDIMENTO (VPA): valor mensal oferecido pela ORGANIZAÇÃO SOCIAL em sua PROPOSTA FINANCEIRA, utilizado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA devida à ORGANIZAÇÃO SOCIAL.

Cláusula Terceira – DOS ANEXOS

3.1.1 Anexo I – Edital de Seleção Pública n.º 001/2013 e todos os seus Anexos;
3.1.2 Anexo II – PROPOSTA TÉCNICA da CONTRATADA;
3.1.3 Anexo III – PROPOSTA FINANCEIRA da CONTRATADA;
3.1.4 Anexo IV – ESTATUTO SOCIAL da CONTRATADA;
3.1.5 Anexo V – Apólices de seguro.

Cláusula Quarta – DO OBJETO

4.1 O presente **CONTRATO DE GESTÃO** tem por objeto a contratação de entidade de direito privado, sem fins lucrativos, devidamente qualificada como Organização Social na área de gestão de atendimento ao público, para a gestão, adequação, operacionalização e manutenção de unidades de atendimento **VAPT VUPT** nos Municípios [________], na forma do **EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA** nº 001/2013 - **SEGPLAN**.

4.1.1 Não será objeto de delegação por este **CONTRATO DE GESTÃO** a edição de ato jurídico com fundamento em poder de autoridade de natureza pública, nem a delegação de atribuição exclusiva do Poder Público, nos termos da lei, destinando-se o OBJETO DA SELEÇÃO ao suporte técnico, material e operacional dos SERVIÇOS PÚBLICOS.

4.2 A Gestão do Atendimento nas Unidades Vapt Vupt deverá proporcionar a prestação de serviços de modo adequado, conforme previsto no presente **CONTRATO DE GESTÃO**, na **PROPOSTA TÉCNICA** e no Edital de Seleção Pública nº 001/2013 - **SEGPLAN**.

4.2.1 Os serviços a serem prestados nas Unidades **VAPT VUPT** estarão descritos e definidos no Anexo I do Edital de Seleção, podendo ser definida a forma de sua prestação, se assim for definido pela SEGPLAN, na modalidade **MULTIATENDIMENTO**.

4.2.2 Para os efeitos deste **CONTRATO DE GESTÃO** a prestação de serviços de atendimento ao público na modalidade **MULTIATENDIMENTO** ocorre quando um mesmo empregado ou servidor público encarregado do atendimento atende usuários de diversos serviços públicos disponibilizados pelas Unidades **VAPT VUPT** após o devido treinamento.

4.3 A **CONTRATADA** poderá exercer outras atividades ligadas à Gestão do Atendimento nas Unidades Vapt Vupt, tais como projetos associados ou serviços acessórios e complementares, desde que:

4.3.1 Não acarretem prejuízo à execução regular da Gestão do Atendimento nas Unidades Vapt Vupt e dos Serviços Públicos;

4.3.2 Sejam prévia e expressamente aprovadas pela **CONTRATANTE**;

4.3.3 Sejam as receitas provenientes das atividades acessórias ou complementares contabilizadas de forma segregada das atividades diretamente relacionadas a Gestão do Atendimento nas Unidades Vapt Vupt.

4.4 As atividades de que trata a subcláusula 4.3 da presente cláusula deverão representar serviços úteis e compatíveis com os **VAPT VUPT.**

Cláusula Quinta – DOS OBJETIVOS E CONDIÇÕES DA GESTÃO DO ATENDIMENTO NAS UNIDADES VAPT VUPT

5.1 O objetivo geral da contratação é consolidar a identidade e a imagem do **VAPT VUPT** como centro de prestação de serviços públicos, comprometido com sua missão de atender às necessidades dos usuários, primando pela melhoria na qualidade do atendimento ao público com a finalidade deste **CONTRATO DE GESTÃO** devendo ser executada de forma a garantir eficiência, eficácia e efetividade.

5.2 A Gestão do Atendimento nas Unidades **VAPT VUPT**, ao longo do prazo de vigência deste **CONTRATO DE GESTÃO**, deverá buscar alcançar os seguintes objetivos:

5.2.1 a operação adequada, realizada pela **CONTRATADA**, em consonância com o disposto no **EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO nº ---/2013** - **SEGPLAN** e neste **CONTRATO DE GESTÃO**;

5.2.2 a correta manutenção dos bens públicos;

5.2.3 a busca da expansão do número de **USUÁRIOS** e a modernização dos bens públicos para o adequado atendimento da **DEMANDA REAL** de atendimento;

5.2.4 o pleno atendimento da **DEMANDA REAL** dos serviços oferecidos nos **VAPT VUPT**.

5.3 A **CONTRATADA** providenciará a implantação de pelo menos 04 (quatro) UNIDADES por LOTE arrematado nos quatros primeiros meses a partir da assinatura deste **CONTRATO DE GESTÃO**, e as demais UNIDADES de cada LOTE até o final do oitavo mês da assinatura deste **CONTRATO DE GESTÃO**.

5.3.1 Para os efeitos deste **CONTRATO DE GESTÃO** entende-se por **adequação** das Unidades de **VAPT VUPT** o processo em que se deve deixá-las em condições plenas de operação de atendimento ao seu público usuário, providenciando, para tanto, o aparelhamento com móveis, computadores, adequação do espaço, rede lógica, dentre outros, bem como o pessoal necessário para a sua operação, obedecendo às disposições do art. 9º da Lei 15.503, de 28 de dezembro de 2005.

5.4 Os contratos firmados entre a **CONTRATADA** e os contratados reger-se-ão pelas regras de direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a **CONTRATANTE.**

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA DESTE CONTRATO DE GESTÃO

6.1 A vigência do presente CONTRATO DE GESTÃO será de 60 (sessenta) meses, a contar da outorga da Procuradoria Geral do Estado e sua publicação no Diário Oficial do Estado de Goiás, prorrogável de acordo com o interesse público, mediante parecer favorável da AGR e da Comissão de Acompanhamento e Avaliação deste CONTRATO DE GESTÃO da SEGPLAN, quanto à avaliação das Metas de Produção e dos Indicadores de Desempenho e Qualidade, e autorizada pelo Secretário de Estado de Gestão e Planejamento.

6.1.1 Periodicamente e sempre que a Administração Pública entender como necessário, durante a vigência deste CONTRATO DE GESTÃO, a AGR e a Comissão de Acompanhamento e Avaliação deste Contrato de Gestão analisarão o cumprimento das metas, mediante analise fundamentada, podendo a Administração decidir pela conveniência e oportunidade de sua renovação.

Cláusula Sétima – DOS BENS PÚBLICOS

7.1 Os bens públicos necessários ao cumprimento deste CONTRATO DE GESTÃO somente serão destinados à CONTRATADA mediante Termo de Permissão de Uso, conforme Anexo XI do Edital de Seleção Pública nº 001/2013 - SEGPLAN e neste CONTRATO DE GESTÃO.

7.2 Os bens móveis públicos cedidos poderão ser alienados e/ou substituídos por outros de igual ou maior valor, desde que previamente autorizada pela CONTRATANTE e que tenha sido providenciada a respectiva avaliação, ficando condicionado à integração dos novos bens ao patrimônio do Estado, no término do CONTRATO DE GESTÃO.

7.3 Permanecem cedidos à CONTRATADA, a título de permissão de uso, e pelo prazo do presente CONTRATO DE GESTÃO, os bens móveis e imóveis, equipamentos e instalações constantes na Permissão de Uso, cabendo à concessionária mantê-los e deles cuidar como se seus fossem, restrito o uso e destinação à consecução das finalidades contratadas e observados os objetivos e metas previstos neste CONTRATO DE GESTÃO.

7.4 A CONTRATADA deverá, mensalmente, apresentar Relatórios a AGR especificando os bens objeto dos Termos de Permissão de Uso, com as respectivas classificações, qualificações e estado de conservação, bem como Relatório dos Bens Adquiridos no mês, e esta, após análise, os encaminhará à CONTRATANTE.

7.5. Os bens móveis e imóveis adquiridos pela organização social, utilizando-se de recursos provenientes da celebração de contrato de gestão, destinar-se-ão, exclusivamente, à sua execução, devendo a sua titularidade ser transferida de imediato ao Estado.

Cláusula Oitava – DOS RECURSOS HUMANOS

8.1 A CONTRATADA utilizará os recursos humanos necessários e suficientes para a realização das ações previstas neste CONTRATO DE GESTÃO e seus Anexos.

8.2 Para a execução do objeto deste CONTRATO DE GESTÃO, a CONTRATADA deverá contar, mediante processo seletivo simplificado, com quadro próprio de empregados, assumindo total responsabilidade pelo controle de frequência, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.

8.3 A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável pelos contratos de trabalho de seus respectivos empregados, inclusive nos eventuais inadimplementos trabalhistas em que possa incorrer, não podendo ser arguida solidariedade da CONTRATANTE, nem mesmo responsabilidade subsidiária, sendo que após a extinção deste CONTRATO DE GESTÃO, a CONTRATANTE não assumirá os contratos de trabalho dos empregados da CONTRATADA.

8.4 A CONTRATADA poderá utilizar, no máximo, 80% (oitenta por cento) dos recursos públicos a ela repassados com despesas de remuneração, encargos trabalhistas e vantagens de qualquer natureza, a serem percebidos pelos seus dirigentes e empregados.

8.4.1 A CONTRATADA estabelecerá remuneração mensal de sua diretoria de forma a não ultrapassar, conjuntamente, a 4% (quatro por cento) das receitas mensais da entidade.

8.4.2 A CONTRATADA, deverá elaborar plano de cargos, benefícios e remuneração de seus empregados, que não poderão superar 90% (noventa por cento) da maior remuneração paga aos membros de sua diretoria.

8.5 A CONTRATADA utilizará como critério para remuneração dos empregados contratados a celebração de acordos coletivos de trabalho, assim como o piso salarial da categoria, vinculados ao cumprimento das metas estipuladas, à redução interna dos custos ou ao aumento da produtividade da instituição, sempre compatíveis com o praticado no mercado de trabalho.

8.6 O Estado de Goiás poderá ceder à Organização Social CONTRATADA para execução do objeto deste CONTRATO DE GESTÃO servidores públicos para a prestação de serviços nas suas Unidades de VAPT VUPT.

8.6.1. A CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da assinatura deste CONTRATO DE GESTÃO, realizar levantamento e definir a necessidade de cessão de servidores em função de exigências próprias ao processo de prestação de serviços ao público.

8.6.2 Após a realização desse levantamento, no máximo 20% (vinte por cento) dos recursos humanos necessários à execução dos serviços poderá ser composto por servidores públicos cedidos pela CONTRATANTE.

8.6.3 A cessão de servidores públicos à CONTRATADA dependerá de prévia e expressa autorização da CONTRATANTE e aquiescência do servidor.

8.6.4. O valor pago pelo Estado a título de remuneração e de contribuição previdenciária do servidor colocado à disposição da organização social será abatido do valor de cada repasse mensal.

8.6.5 O desempenho de atividades por servidores públicos colocados à disposição da CONTRATADA não configurará vínculo empregatício de qualquer natureza.

8.6.6. A capacitação dos servidores colocados à disposição da CONTRATADA será por ela promovida e custeada, cabendo-lhe autorizar a participação em eventos, observada a necessidade de registro nas respectivas pastas funcionais.

8.6.7. A CONTRATANTE poderá colocar, à disposição da CONTRATADA, quando para o Conselho de Administração, servidores públicos de seu quadro de pessoal permanente, sem qualquer tipo de remuneração.

8.6.8. A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá devolver à CONTRATANTE servidor público que lhe foi cedido, justificadamente, não podendo ser alegada como justificativa para eventual descumprimento das Metas e/ou dos Indicadores pactuados.

8.7 A CONTRATADA, em nenhuma hipótese, poderá ceder a qualquer instituição pública ou privada seus empregados, bem como os servidores que estiverem à sua disposição, nos termos da Lei Estadual 15.503/2005 e suas alterações, e que são remunerados à conta deste CONTRATO DE GESTÃO.

8.8 Os empregados da CONTRATADA, bem como os servidores públicos a ela cedidos, farão uso de uniforme e documentos de identificação durante a Gestão do Atendimento nas Unidades, na forma estabelecida no Anexo I do EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº 001/2013 - SEGPLAN.

8.9 A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE a relação de funcionários cadastrados para a Gestão do Atendimento nas Unidades.

8.10 A CONTRATADA deverá conceber e aplicar programa de capacitação e treinamento dos seus empregados, em consonância com os requisitos estabelecidos no Projeto Básico - Anexo I do EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº 001/2013 - SEGPLAN.

8.11 A CONTRATADA deverá afastar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento de comunicação escrita da CONTRATANTE nesse sentido, qualquer funcionário, empregado, auxiliar, preposto, subcontratado ou terceiro contratado para execução da Gestão

do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT, que esteja infringindo as normas regulamentares ou qualquer disposição legal aplicável a este CONTRATO DE GESTÃO.

Cláusula Nona – DO SERVIÇO ADEQUADO

9.1 A CONTRATADA deverá executar o objeto deste CONTRATO DE GESTÃO satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, atualidade, generalidade, conforto, higiene e cortesia.

9.2 A CONTRATADA deverá cumprir os critérios, indicadores e parâmetros de qualidade na Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT que constam do EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº 001/2013 - SEGPLAN e deste CONTRATO DE GESTÃO.

9.3 Os USUÁRIOS do VAPT VUPT poderão registrar manifestações, inclusive sobre o descumprimento pela CONTRATADA dos deveres mencionados neste CONTRATO DE GESTÃO, devendo a CONTRATADA manter este serviço à disposição dos USUÁRIOS, cujos dados serão imediatamente transferidos à CONTRATANTE.

9.3.1 A CONTRATANTE deverá autuar e processar as manifestações feitas pelos USUÁRIOS, de modo a respondê-las em 05 (cinco) dias úteis, bem como empreender as correções necessárias dentro de seu âmbito de competência, nos termos deste CONTRATO DE GESTÃO.

9.3.2. A CONTRATADA deverá também manter em locais de ampla circulação de pessoas e divulgar por quaisquer meios de que disponha tais como, sistema de áudio, terminais de computador, totem de atendimento, panfletos, ou outros presentes na UNIDADE, os endereços de correio eletrônico, sítio na Internet, número de telefone e/ou outros canais que venham a ser disponibilizados pela CONTRATANTE para que o CIDADÃO possa contatá-la diretamente.

9.4 A CONTRATANTE dará à CONTRATADA amplo direito de defesa contra as imputações que lhe forem feitas pelos USUÁRIOS.

Cláusula Décima – DOS RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 Os recursos financeiros para a execução do objeto deste CONTRATO DE GESTÃO serão repassados para a CONTRATADA mediante transferências de recursos oriundas (os) da CONTRATANTE, sendo permitido à ORGANIZAÇÃO SOCIAL o recebimento de doações e contribuições de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, nacionais e estrangeiras, rendimentos de aplicações dos seus ativos financeiros e de outros pertencentes ao patrimônio que estiver sob sua administração, para o fortalecimento das ações e serviços expressos nos objetivos deste CONTRATO DE GESTÃO, desde que respeitada a legislação vigente, ficando sujeitas à Prestação de Contas Mensal e à fiscalização de sua correta aplicação pela CONTRATANTE e a AGR.

10.2 Para a execução do objeto deste CONTRATO DE GESTÃO, a CONTRATANTE repassará à CONTRATADA, no prazo e condições constantes deste CONTRATO DE GESTÃO e seus Anexos, para um período de ________, conforme quadro abaixo e Nota de empenho nº _______________________, referente ao período de __/__/__, ficando o restante do valor a ser empenhado nos exercícios seguintes.

10.2.1 O valor total deste CONTRATO DE GESTÃO é estimado em R$ _____________ (______________), abrangendo todo o objeto contratual, estando incluído os valores despendidos com a adequação das Unidades VAPT VUPT.

DESCRIÇÃO	CÓDIGO	DENOMINAÇÃO
Unidade Orçamentária		
Função		
Sub-Função		
Programa		
Ação		
Grupo de Despesa		
Fonte de Recurso		
Realização		

10.2.2 O valor estimado mensal deste CONTRATO DE GESTÃO é de R$ _______________ (________________), que será composto de uma parcela fixa, correspondente a 80% (oitenta por cento) e uma parcela variável, correspondente a 20% (vinte por cento), definida com base no Coeficiente de Eficiência (COEF), obtidos por meio da avaliação do cumprimento das metas e dos indicadores de desempenho e qualidade, conforme item 13 do Projeto Básico – Anexo I do EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº 001/2013 - SEGPLAN.

10.2.3 O valor estimado mensal previsto na subcláusula 10.2.2 será devido a partir do efetivo início das operações de cada Unidade VAPT VUPT gerida pela CONTRATADA, com o pagamento sendo efetuado até o quinto dia do mês subsequente.

10.2.4 O valor estimado mensal previsto na subcláusula 10.2.2 não contempla os valores referentes às despesas de adequação das Unidades VAPT VUPT referidas no cronograma físico-financeiro que trata o item 9 do Projeto Básico – Anexo I do EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº 001/2013 - SEGPLAN.

10.3 O relatório demonstrando o Coeficiente de Eficiência (COEF), de que trata o item anterior deverá ser apresentado, mensalmente, pela CONTRATADA à CONTRATANTE, conforme estabelecido no item 8 do Projeto Básico – Anexo I do EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº 001/2013 - SEGPLAN.

10.4 Com o objetivo de captar recursos públicos e privados, a CONTRATADA, fica autorizada a celebrar convênios com os Poderes Públicos Federal, Estadual e Municipal e iniciativa privada, respeitando os objetivos do presente CONTRATO DE GESTÃO, a natureza da CONTRATADA, a política de planejamento, regulação, controle e avaliação adotados pela CONTRATANTE, os quais ficam sujeitos a fiscalização da AGR e da CONTRATANTE.

10.5 Os recursos objeto da subcláusula 8.4, deverão ser utilizados de forma complementar aos recursos deste CONTRATO DE GESTÃO, no custeio das atividades desenvolvidas na CONTRATADA, nos investimentos destinados a reforma, ampliação e melhoria dos serviços e da estrutura física, bem como na manutenção, atualização e renovação tecnológica.

10.6 Do total dos recursos financeiros previsto nesta Cláusula, a CONTRATADA formará reservas financeiras destinadas para provisões, com depósitos mensais, em moeda corrente, mediante aplicação financeira vinculada à conta específica, inclusive para fins de rescisões, reclamatórias trabalhistas e ações judiciais que se prolonguem no decurso do tempo, mesmo após o término deste CONTRATO DE GESTÃO.

10.7 O pagamento do valor constante nesta Cláusula será efetuado conforme as condições a seguir estabelecidas:

10.7.1 As parcelas de valor variável serão pagas, mensalmente, junto com a parte fixa, e os eventuais ajustes financeiros das partes variáveis, decorrentes da avaliação do alcance das Metas de Produção e dos Indicadores, com base no Coeficiente de Eficiência (COEF), serão realizados mês a mês, sendo que para efeito de pagamento os descontos da parte variável ocorrerão a partir do sétimo mês de operação, tomando por base o primeiro mês de operação da UNIDADE e assim sucessivamente.

10.7.1.1 No caso do não cumprimento das metas e dos Indicadores, que incidem no cálculo da parcela variável, será efetuado o desconto de até 20% (vinte por cento) do montante total a ser repassado no mês subsequente à avaliação.

10.7.2 A CONTRATANTE deverá efetuar o pagamento, mediante ordem bancária, em moeda corrente, no quinto dia útil de cada mês, valendo essa ordem como recibo.

10.8 Na vigência do presente **CONTRATO DE GESTÃO**, além do valor global mensal, existindo uma necessidade para melhor prestação do serviço público prestado, poderão ser repassados à **CONTRATADA,** pela **CONTRATANTE,** recursos com fins justificados e específicos, a título de investimentos, observada a sua Cláusula Décima Oitava.

10.8.1 Entende-se por investimentos todos os repasses financeiros pactuados com a **CONTRATADA** e realizados pela **CONTRATANTE** visando melhorias da área física e/ou aquisição de equipamentos.

10.8.2 Os repasses a título de investimento serão efetuados pela **CONTRATANTE** mediante novo processo administrativo específico, no qual serão descritas as justificativas e o detalhamento do aporte financeiro a ser realizado, devendo ser comprovada que a despesa

realizada encontra-se no valor de mercado, podendo o repasse ser de valor total ou complementar ao investimento realizado pela própria **CONTRATADA**.

Cláusula Décima Primeira – DAS RECEITAS EXTRAORDINÁRIAS

11.1 As receitas alternativas, complementares e acessórias inerentes à Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT e decorrentes de projetos associados ou de outras atividades autorizadas pela CONTRATANTE devem ser contabilizadas em separado, sujeito a fiscalização.

11.2 São consideradas receitas alternativas, complementares e acessórias ou de projetos associados, entre outras:

11.2.1 Rendimentos decorrentes do aluguel ou arrendamento de espaços para prestadores de serviço integrantes da iniciativa privada;

11.2.2 Rendimentos decorrentes da prestação de serviços de conveniência, alimentação e congêneres diretamente pela CONTRATADA;

11.2.3 Rendimentos derivados de aplicações realizadas pela CONTRATADA;

11.2.4 Receitas oriundas da comercialização de espaços publicitários em mídia, eletrônica ou não, nas instalações sob responsabilidade da CONTRATADA;

11.2.5 Receitas oriundas da exibição e distribuição de informações em sistemas de áudio e vídeo, celulares, modens, dispositivos de comunicação, totens eletrônicos ou quaisquer outros mecanismos de transmissão ou recepção;

11.2.6 Receitas oriundas de parcerias com financeiras, operadoras de crédito, bancos, agentes financeiros, operadoras de telecomunicações e redes de varejo, desde que compatíveis com a Gestão do Atendimento nas Unidades e que não causem qualquer prejuízo a esses.

11.3 A CONTRATANTE fará jus a 25% (vinte e cinco por cento) das receitas alternativas, complementares e acessórias ou de projetos associados obtidas pela CONTRATADA.

11.3.1 Os 75% (setenta e cinco por cento) restantes destas receitas deverão ser reinvestidos pela CONTRATADA na melhoria e adequação da gestão do atendimento, objeto deste CONTRATO DE GESTÃO.

11.4 Poderão ser utilizados para fins de publicidade até 20% (vinte por cento), com cota gratuita para a CONTRATANTE, dos espaços, engenhos e mídias destinados a veicular publicidade nas Unidades VAPT VUPT.

11.4.1 A utilização dos espaços publicitários, engenhos e mídias para veiculação de publicidade não acarretará custos à CONTRATANTE.

Cláusula Décima Segunda – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1 Incumbe a CONTRATANTE, entre outras atribuições legais e constantes do EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº 001/2013 – SEGPLAN e seus anexos:

12.1.1 Disponibilizar à CONTRATADA estrutura física e recursos financeiros necessários ao fiel cumprimento da execução deste CONTRATO DE GESTÃO e a programar, nos orçamentos dos exercícios subsequentes, quando for o caso, os recursos necessários para custear os seus objetivos, de acordo com o sistema de pagamento previsto.

12.1.2 Cumprir e fazer cumprir as disposições deste CONTRATO DE GESTÃO;

12.1.3 Zelar pela preservação do padrão de atendimento VAPT VUPT.

12.1.4 Prestar esclarecimentos e informações à CONTRATADA que visem a orientá-la na correta prestação dos serviços e metas pactuadas, dirimindo as questões omissas neste CONTRATO DE GESTÃO, dando-lhe ciência de qualquer alteração no presente CONTRATO DE GESTÃO.

12.1.5 Contratar ou conveniar a instalação de órgãos públicos ou entidades integrantes da administração direta e indireta de entes federados no âmbito das Unidades VAPT VUPT, em consonância com o disposto em Decreto específico sobre o assunto;

12.1.6 Estimular a racionalização, eficiência e melhoria constante da Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT;

12.1.7 Intervir na Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT, retomá-las e extinguir este CONTRATO DE GESTÃO, nos casos e nas condições nele previstas e na legislação pertinente;

12.1.8 Realizar o acompanhamento mensalmente, por meio da Comissão de Acompanhamento e Avaliação deste Contrato de Gestão, a qual observará “in loco” o desenvolvimento e cumprimento das atividades prestadas pela CONTRATADA aos usuários da Unidade.

12.1.9 Realizar, semestralmente, avaliação global do cumprimento das Metas deste CONTRATO DE GESTÃO sob os aspectos de gestão, contábil, jurídico e, em especial, o atendimento aos usuários, emitindo parecer conclusivo, após o devido contraditório, nos termos do art. 10 da Lei nº. 15.503 de 28 de dezembro de 2005 e art. 22 da Resolução Normativa 007/2011 do Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

12.1.10 Manter no sítio da SEGPLAN/GO e no Portal da Transparência do Governo do Estado, dados sobre este CONTRATO DE GESTÃO, sua execução e avaliação, para consulta, a qualquer tempo, pelos cidadãos e usuários do VAPT VUPT.

12.1.11 Fiscalizar a execução de obras civis necessárias à adequação dos VAPT VUPT;

12.1.12 Autorizar a CONTRATADA, mediante prévia solicitação, a explorar atividades acessórias ou complementares;

12.1.13 Decidir sobre a criação, fusão, extinção ou ampliação das Unidades VAPT VUPT, bem como sobre a alteração das condições técnicas, operacionais e funcionais da Gestão do

Atendimento nas Unidades, com o objetivo de buscar sua melhoria e em conformidade com as necessidades dos USUÁRIOS;

12.2 As prerrogativas da CONTRATANTE serão exercidas com vistas ao cumprimento, pela CONTRATADA, dos requisitos mínimos da Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT contidos no Edital de Seleção o Pública nº 001-/2013 - SEGPLAN e das demais determinações deste CONTRATO DE GESTÃO, aplicando-se, em qualquer caso, a obrigação de observância do devido processo administrativo e os princípios aplicáveis à Administração Pública.

Cláusula Décima Terceira – DAS OBRIGAÇÕES DA INTERVENIENTE

13.1. A AGR, além de suas atribuições legais de regulação, controle e fiscalização, ficará responsável pela fiscalização da Prestação de Contas Mensal, nos moldes e prazos por ela estabelecidos, relativa aos repasses e as Receitas Extraordinárias, e ainda, por subsidiar mensalmente a CONTRATANTE com os Relatórios de conservação dos bens públicos e dos bens adquiridos por força deste CONTRATO DE GESTÃO, objetivando a realização de um monitoramento **permanente, pela Comissão de Acompanhamento e Avaliação.**

Cláusula Décima Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1 A CONTRATADA é responsável pela gestão, adequação, operação e manutenção das novas unidades de atendimento VAPT VUPT, objeto do presente CONTRATO DE GESTÃO, respeitando-se os termos e condições previstos neste CONTRATO DE GESTÃO, na sua PROPOSTA TÉCNICA, no EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº 001/2013 – SEGPLAN, assim como as normas editadas pela CONTRATANTE

14.2 O pagamento mensal à CONTRATADA a ser realizado pela CONTRATANTE será calculado multiplicando-se o número mensal de atendimentos efetivamente verificados, ou seja, a DEMANDA REAL efetiva pelo VALOR POR ATENDIMENTO – VPA objeto da proposta financeira apresentada pela CONTRATADA quando sagrou-se vencedora do SELEÇÃO PÚBLICA nº 001/2013 - SEGPLAN realizado, observado o disposto na Cláusula Oitava deste instrumento.

14.2.1 De forma a manter o equilíbrio econômico contratual, caso a DEMANDA REAL mensal seja igual ou inferior a 80% (oitenta por cento) da DEMANDA PROJETADA, a CONTRATADA terá o direito de receber da CONTRATANTE, a título do pagamento previsto no subitem anterior, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da DEMANDA PROJETADA.

14.2.1.1 Sobre o montante do valor o resultante dos 80% (oitenta por cento) da DEMANDA PROJETADA será observado o "método de pagamento" de 80% (oitenta por cento) como parcela fixa e 20% (vinte por cento) variáveis, definidos com base no Coeficiente de Eficiência (COEF).

14.3 A CONTRATADA utilizará contabilidade própria para cada CONTRATO DE GESTÃO firmado com o Estado de Goiás.

14.4 Durante todo o prazo deste CONTRATO DE GESTÃO, a DEMANDA REAL deverá ser registrada automaticamente no sistema de gestão do atendimento e avaliada permanentemente.

14.5 A CONTRATADA realizará o controle da evolução histórica da DEMANDA REAL para proporcionar a projeção de seus comportamentos futuros, de forma a permitir sugestões de adequação da estrutura operacional de cada Unidade VAPT VUPT.

14.5.1 Os relatórios e estudos de comportamento da DEMANDA REAL deverão ser sempre submetidos à análise e aprovação da CONTRATANTE.

14.5.2 A DEMANDA REAL dos primeiros 12 (doze) meses deste CONTRATO DE GESTÃO será a demanda considerada como DEMANDA PROJETADA do segundo ano e, assim, sucessivamente, de forma tal que, com o aprimoramento que deverá ser obtido, nos exercícios seguintes as respectivas DEMANDAS PROJETADAS serão, cada vez mais, bem mais próximas das DEMANDAS REAIS verificadas.

14.5.3 A DEMANDA PROJETADA para o primeiro exercício será, para cada município, aquela constante das tabelas do item 9 do Anexo I (Projeto Básico) do EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA n° 001/2013.

14.6 A CONTRATADA submeterá à prévia apreciação da CONTRATANTE, na forma descrita nesta subcláusula, as alterações da especificação técnica e operacional da Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT que pretenda efetuar, devendo, na solicitação de autorização, especificar as razões para o pleito e as melhorias e vantagens advindas da alteração sugerida.

14.6.1 Na hipótese em que, para o desempenho satisfatório de suas obrigações, a CONTRATADA necessite empreender alterações na estrutura organizacional interna das Unidades VAPT VUPT, a abranger a realocação ou adaptação de pessoas e equipamentos, haverá necessidade de autorização prévia da CONTRATANTE.

14.6.2 As alterações da estrutura organizacional interna dos VAPT VUPT deverão ser comunicadas posteriormente à CONTRATANTE no prazo de até 2 (dois) dias úteis de sua realização.

14.6.3 Deverá a CONTRATADA solicitar aprovação prévia da CONTRATANTE quando as medidas destinadas ao desempenho satisfatório de suas obrigações envolverem:

14.6.3.1 A ampliação ou redução do horário de funcionamento dos VAPT VUPT;

14.6.3.2 A expansão da área destinada ao atendimento, utilizando-se da reserva técnica de área útil na Unidade VAPT VUPT;

14.6.3.3 Outras medidas que, pela sua natureza, acarretem mudanças significativas na estrutura de atendimento.

14.6.3.4 A solicitação de aprovação prévia de que trata a subcláusula 12.13 deverá ser acompanhada de proposta da CONTRATADA, que descreva as medidas sugeridas, bem como contenha outras informações relevantes para a análise da CONTRATANTE.

14.6.4. Caberá a CONTRATANTE avaliar a proposta da CONTRATADA e aprovar as medidas sugeridas ou alterá-las e complementá-las na medida do necessário.

14.7 A CONTRATADA obedecerá ao previsto na lei e nas normas editadas pela CONTRATANTE, obrigando-se, especialmente, a:

14.7.1 Cumprir as disposições constantes do Edital de Chamamento Público nº ---/2013 - SEGPLAN e deste CONTRATO DE GESTÃO;

14.7.2 Apresentar os documentos de regularidade fiscal exigidos neste CONTRATO DE GESTÃO como condição para assinatura, além da qualificação como “OS” no Estado de Goiás;

14.7.3 Manter as condições de habilitação e qualificação nos termos exigidos no Edital de Seleção Pública nº 001/2013 - SEGPLAN;

14.7.4 Realizar a Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT adequadamente e custeá-las em sua integralidade, responsabilizando-se pelo pagamento de toda e qualquer despesa existente;

14.7.5 Responder pelo pagamento dos impostos, taxas e todas as demais contribuições e/ou encargos incidentes sobre a Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT;

14.7.6 Responsabilizar-se integralmente pelas despesas trabalhistas decorrentes da Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT e pelo pagamento das despesas de treinamento de recursos humanos para operação das unidades de atendimento;

14.7.7 Providenciar a negociação e celebração de acordos coletivos de trabalho vinculados ao cumprimento das metas estipuladas, à redução interna dos custos ou ao aumento da produtividade da instituição, sempre compatíveis com o praticado no mercado de trabalho;

14.7.8 Comprovar perante a CONTRATANTE o recolhimento das contribuições previdenciárias e depósito do FGTS, além da regularidade tributária;

14.7.9 Captar, gerir e aplicar os recursos financeiros necessários à Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT;

14.7.10 Empreender meios de obter receita própria complementar aos recursos financeiros, respeitando os princípios deontológicos e à missão das entidades qualificadas como organização social, gestora de patrimônio e serviços públicos, desde que respeitada a aplicabilidade para alcance dos objetivos do presente CONTRATO DE GESTÃO, podendo prestar serviços de atendimento ao público, naquilo que exceder as metas pactuadas, às unidades sob a gerência estadual, que serão objeto de faturamento e pagamento complementar, via administrativa, pela CONTRATANTE;

14.7.11 Movimentar os recursos financeiros transferidos pela CONTRATANTE para a execução do objeto deste CONTRATO DE GESTÃO em conta(s) bancária(s) específica(s) e exclusiva(s), vinculada a Unidade, de modo a que os recursos transferidos não sejam confundidos com os recursos próprios da CONTRATADA;

14.7.12 Manter atualizados os projetos e planos necessários à execução da Gestão do Atendimento nas Unidades;

14.7.13 Observar e manter as especificações funcionais, operacionais e técnicas para a Gestão do Atendimento nas Unidades, conforme definido no Edital de Seleção Pública nº 001/2013 - SEGPLAN e neste CONTRATO DE GESTÃO;

14.7.14 Administrar e gerenciar os VAPT VUPT conforme definido no Edital de Seleção Pública nº 001/2013 - SEGPLAN e neste CONTRATO DE GESTÃO;

14.7.15 Prestar os serviços especializados descritos no Projeto Básico, anexo do Edital de Seleção Pública nº 001/2013 - SEGPLAN;

14.7.16 Disponibilizar os recursos humanos necessários à adequada execução da Gestão do Atendimento nas Unidades e capacitá-los na forma descrita no Projeto Básico, anexo do Edital de Seleção Pública nº 001/2013 - SEGPLAN;

14.7.17 Realizar processo seletivo simplificado para contratação de Recursos Humanos com a divulgação na Imprensa Oficial;

14.7.18 Disponibilizar e proporcionar a manutenção dos bens públicos, com as especificações e condições estabelecidas no Edital de Seleção Pública nº 001/2013 - SEGPLAN;

14.7.19 Executar as obras de reformas e/ou adaptações que forem necessárias para a adequação da infraestrutura, equipamentos, sistemas, softwares e serviços necessários à Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT, observado o disposto no Edital de Seleção Pública nº 001/2013 - SEGPLAN;

12.7.20 Implantar e manter os Sistemas de Informação do VAPT VUPT, segundo os critérios da CONTRATANTE;

14.7.21 Aderir, implantar e/ou alimentar os sistemas informatizados de Gestão do Atendimento nas Unidades, disponibilizado ou indicado pela CONTRATANTE, contemplando todos os modos necessários a gestão da Unidade;

14.7.22 Permitir o acesso da AGR, bem como da Comissão de Acompanhamento e Avaliação da CONTRATANTE aos bens públicos, bem como aos seus registros contábeis ou a quaisquer dados sobre a Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT;

14.7.23 Manter e remeter à CONTRATANTE, nos prazos por ela estabelecidos, dentre outras informações, relatórios e dados da Gestão do Atendimento nas Unidades, de movimentação

dos recursos financeiros recebidos e realizados, de custos, de arrecadação de taxas, de receitas acessórias ou complementares auferidas e de resultados contábeis;

14.7.24 Encaminhar à CONTRATANTE as informações de que trata a subcláusula 14.7.23, até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao das atividades desenvolvidas, ou no dia útil que lhe for imediatamente posterior;

14.7.25 Manter atualizados o controle da quantidade de USUÁRIOS atendidos diariamente e dos serviços prestados nas Unidades VAPT VUPT, disponibilizando, a qualquer momento, à CONTRATANTE;

14.7.26 Manter serviços de atendimento e de ouvidoria à disposição dos USUÁRIOS na forma estabelecida no Edital de Chamamento Público nº ---/2013 - SEGPLAN, devendo transmitir à CONTRATANTE a relação das manifestações apresentadas e seus respectivos conteúdos;

14.7.27 Implantar Sistema Eletrônico de Pesquisa de Satisfação relativos aos atendimentos realizados;

14.7.28 Elaborar e encaminhar, eletronicamente, à AGR, em modelos e prazos estabelecidos por ela, relatórios de prestação de contas, até 30 dias do mês subsequente, a qual, por sua vez, produzirá Relatório de Fiscalização Econômico-Financeira e encaminhará a CONTRATANTE.

14.7.29 Elaborar e encaminhar relatório consolidado de execução e demonstrativos financeiros, ao final de cada exercício fiscal, devendo ser apresentado à CONTRATANTE e à AGR até o dia 10 de janeiro do ano subsequente;

14.7.30 Anexar, juntamente com a Prestação de Contas, os comprovantes de quitação de despesas com locação, água, energia elétrica e telefone efetuados no mês imediatamente anterior, bem como os comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e previdenciários relativos ao mês anterior;

14.7.31 Comunicar, à AGR, todas as aquisições e doações de bens móveis que forem realizadas, no prazo máximo de 30 dias após sua ocorrência;

14.7.32 Permitir o livre acesso da AGR, das Comissões instituídas pela CONTRATANTE e da Controladoria Geral do Estado - CGE, em qualquer tempo e lugar, a todos os atos e fatos relacionados direta ou indiretamente com este CONTRATO DE GESTÃO, quando em missão de fiscalização, avaliação, acompanhamento ou auditoria;

14.7.33 Elaborar e publicar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da assinatura deste CONTRATO DE GESTÃO, os regulamentos de recursos humanos, financeiros e de aquisição de bens e serviços realizados com recursos públicos;

14.7.34 Prever, em regulamento de compras, que a entidade não mantenha nenhum tipo de relacionamento comercial ou profissional, como contratar serviços, fazer aquisições, contratar funcionários, dentre outros, com pessoas físicas e jurídicas que se relacionem com dirigentes que detenham poder decisório, tanto da CONTRATADA como do Estado de Goiás;

14.7.35 Elaborar regulamento próprio contendo os procedimentos que deverão ser adotados para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, consubstanciados nos princípios do caput do art. 37 da Constituição Federal, aprovado pelo Conselho da Administração e publicado no Diário Oficial do Estado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da assinatura deste CONTRATO DE GESTÃO;

14.7.36 O regulamento referido na subcláusula 13.15.35 desta Cláusula deverá contemplar cláusulas dispondo sobre:

14.7.36.1 realização de procedimentos de compras e contratações abertos e acessíveis ao público.

14.7.36.2 destinação dos bens móveis e imóveis adquiridos pela OS com recursos públicos, vinculada, exclusivamente, à execução deste CONTRATO DE GESTÃO.

14.7.36.3 inalienabilidade dos bens móveis e imóveis adquiridos com recurso públicos.

14.7.36.4 necessidade de anuência da CONTRATANTE para alienação de bens e obrigatoriedade de investimento dos recursos advindos de tais alienações no desenvolvimento de atividades deste CONTRATO DE GESTÃO.

14.7.36.5 utilização de plataforma de gerenciamento eletrônico de aquisição e contratações.

14.7.37 Criar/alterar seu Regimento Interno obedecendo o disposto no inciso IV do artigo 5º da Resolução Normativa - RN 007/2011 do TCE/GO;

14.7.38 Adotar boas práticas de governança corporativa;

14.7..39 Adotar providências necessárias à garantia do patrimônio público e da segurança dos usuários e de todos os empregados da CONTRATADA de acordo com as especificações descritas no Anexo I do EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA;

14.7..40 Responsabilizar-se por cobrança indevida feita ao usuário, por profissional empregado ou preposto, em razão da execução deste CONTRATO DE GESTÃO;

14.7.41 Responder civil, administrativa, ambiental, tributária e criminalmente por fatos ou omissões ocorridos durante a Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT, que lhe forem atribuíveis, inclusive pelas ações ou omissões de seus empregados, auxiliares, prepostos ou contratados;

14.7.42 Indenizar e manter a CONTRATANTE indene em razão de qualquer demanda ou prejuízo que venha a sofrer em razão de ato praticado com culpa ou dolo pela CONTRATADA, respondendo ainda por eventuais despesas processuais, honorários de advogado e demais encargos com os quais, direta ou indiretamente, a CONTRATANTE venha a arcar em razão do disposto nesta subcláusula;

14.7.43 Manter a CONTRATANTE informada sobre toda e qualquer ocorrência não rotineira, bem como sobre quaisquer atos ou fatos ilegais ou ilícitos de que tenha conhecimento em decorrência da Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT;

14.7.44 Fornecer aos USUÁRIOS as informações necessárias à devida fruição dos serviços prestados no VAPT VUPT, bem como as necessárias à defesa de seus direitos individuais, coletivos ou difusos;

14.7.45 Elaborar e implementar esquemas de atendimento a situações de emergência, mantendo disponíveis, para tanto, recursos humanos e materiais;

14.7.46 Divulgar adequadamente ao público em geral e aos USUÁRIOS a adoção de esquemas especiais de funcionamento quando da ocorrência de situações excepcionais ou quando ocorrerem alterações nas características operacionais dos serviços prestados no VAPT VUPT;

14.7.47 Adequar suas instalações para a acessibilidade dos portadores de deficiências ou mobilidade reduzida, de acordo com as disposições legais vigentes e com as normas técnicas cabíveis;

14.7.48 Atender exclusivamente aos usuários na Unidade VAPT VUPT de forma a:

14.7.48.1 garantir a universalidade de acesso aos serviços prestados.

14.7.48.2 garantir a resolubilidade e a qualidade do serviço ofertado aos usuários do VAPT VUPT.

14.7.48.3 alcançar elevados índices de satisfação, conforme indicadores de qualidade dos serviços.

14.7.48.4 promover a Gestão de Atendimento ao Público baseada em Sistema de Metas e medidas por Indicadores de Desempenho e Qualidade.

14.7.49 Providenciar e manter em vigor todas as licenças, alvarás e autorizações necessárias ao desempenho de suas atividades, de acordo com a legislação vigente;

14.7.50 Contratar os seguros exigidos neste CONTRATO DE GESTÃO e manter as respectivas apólices válidas durante todo o prazo exigido, de forma a garantir efetivamente a cobertura dos riscos inerentes à Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT;

14.7.51 Submeter-se aos parâmetros de avaliação de desempenho, que são suficientes e adequados para medir o cumprimento das metas, contidos no EDITAL DE SELEÇÃO PÚBLICA nº 001/2013 - SEGPLAN;

14.7.52 Promover a expansão, renovação, atualização e desenvolvimento constantes das Unidades VAPT VUPT, observado o planejamento e, quando necessário, autorizações emitidas pela CONTRATANTE;

14.7.53 Manter uma reserva técnica suficiente para atender os níveis de qualidade dos serviços prestados no VAPT VUPT previstos neste CONTRATO DE GESTÃO e nas demais normas editadas pela CONTRATANTE, observado o disposto no Edital de Seleção Pública nº 001/2013 - SEGPLAN;

14.7.54 Proporcionar o pleno atendimento da DEMANDA REAL pelos serviços nos VAPT VUPT e pelos SERVIÇOS PÚBLICOS.

14.8 Na hipótese de que trata a subcláusula 14.7.42 de Cláusula, as indenizações devidas a CONTRATANTE poderão ser descontadas no repasse mensal devida à CONTRATADA.

14.9 No desempenho de suas funções, é permitido à CONTRATADA contratar com terceiros as atividades acessórias ou complementares à Gestão do Atendimento nas Unidades VAPT VUPT, bem como a implementação de projetos associados.

14.9.1 A CONTRATADA deverá manter relação atualizada de todos os contratos celebrados com terceiros, da qual deverão constar seus objetos, valores, condições e prazo.

14.9.2 Nas contratações com terceiros, a CONTRATADA se obriga a zelar pelo cumprimento rigoroso das disposições do Edital de Seleção Pública nº 001/2013 - SEGPLAN e deste CONTRATO DE GESTÃO.

14.9.3 As relações contratuais entre a CONTRATADA e terceiros serão regidas pelas normas de direito privado, observado os princípios constitucionais.

14.10 A CONTRATADA será responsável pela obtenção das licenças e autorizações necessárias ao regular desenvolvimento de suas atividades perante os órgãos competentes, incluindo, sem limitação, as autoridades municipais e federais, arcando com todas as despesas relacionadas à implementação das providências determinadas pelos referidos órgãos.

14.11 Enviar, *on line*, os registros relativos a todas as despesas realizadas, assim que liquidadas, objetivando o controle de custos efetivos e a devida fiscalização, assim que a CONTRATANTE implantar uma central informatizada de controle dos CONTRATOS DE GESTÃO.

Cláusula Décima Quinta – DO ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DA GESTÃO DO ATENDIMENTO NAS UNIDADES VAPT VUPT PELA CONTRATANTE

15.1 A CONTRATANTE, responsável pelo acompanhamento e avaliação, instituirá Comissão de Acompanhamento e Avaliação deste Contrato de Gestão, composta por especialistas de notória capacidade e adequada qualificação, nos termos da Lei nº 15.503/2005, por meio de portaria do Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, envolvendo as áreas correlacionadas, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a assinatura deste CONTRATO DE GESTÃO.

15.2 A execução deste CONTRATO DE GESTÃO será acompanhada pela Comissão de Acompanhamento e Avaliação acima especificada, utilizando-se dos meios dispostos no art.10, §§ 2° e 3º da Lei n° 15.503, de 28 de dezembro de 2005, neste CONTRATO DE GESTÃO e seus Anexos e nos instrumentos definidos pela CONTRATANTE.

15.3 A Comissão de Acompanhamento e Avaliação deste Contrato de Gestão receberá da CONTRATADA a Prestação de Contas semestral, podendo solicitar, a qualquer tempo, documentos complementares para subsidiar seus trabalhos.

15.4 A Comissão de Acompanhamento e Avaliação deste Contrato de Gestão encaminhará o relatório técnico ao Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, que o encaminhará à CONTRATADA para ciência e justificativas.

15.5 A CONTRATADA, após receber o relatório técnico, tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis para apresentar justificativas, que serão analisadas pela Comissão de Acompanhamento e Avaliação deste Contrato de Gestão, emitindo-se o Parecer Final, que será encaminhado ao Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, bem como à Assembléia Legislativa do Estado de Goiás, conforme dispõe o art.10, § 3°, da Lei n° 15.503, de 28 de dezembro de 2005.

15.6 O Parecer Final deverá ser objeto de criteriosa análise pelo Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, que determinará, à CONTRATADA, as correções, que eventualmente se fizerem necessárias, para garantir a plena eficácia deste CONTRATO DE GESTÃO. Se essas falhas ainda persistirem, encaminhará expediente ao Governador do Estado que deliberará acerca da manutenção da qualificação da Entidade como CONTRATADA.

15.7 Após ciência e aprovação do Parecer Final pelo Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, o mesmo deverá ser encaminhado à Controladoria-Geral do Estado – CGE e ao Tribunal de Contas do Estado – TCE, ficando toda documentação disponível a qualquer tempo sempre que requisitada.

15.8 A CONTRATANTE poderá requerer a apresentação pela CONTRATADA, ao término de cada exercício ou a qualquer momento, conforme recomende o interesse público, relatório pertinente à execução deste CONTRATO DE GESTÃO, contendo comparativo específico das metas propostas com os resultados alcançados, acompanhado da Prestação de Contas correspondente ao exercício financeiro, assim como suas publicações no Diário Oficial do Estado.

15.9 A CONTRATANTE poderá exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, informações complementares e a apresentação de detalhamento de tópicos e informações constantes dos relatórios.

15.10 A Comissão de Acompanhamento e Avaliação deste Contrato de Gestão, ao tomar conhecimento de qualquer irregularidade na utilização de recursos ou bens de origem pública, comunicarão imediatamente o Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, que dará ciência ao Tribunal de Contas do Estado e ao Ministério Público Estadual, para as providências cabíveis, sob pena de responsabilidade solidária.

15.11 A CONTRATADA se obriga a permitir, a qualquer tempo, acesso a toda a documentação relacionada com o cumprimento deste CONTRATO DE GESTÃO, por servidores credenciados da CONTRATANTE e/ou da AGR, para a realização das suas tarefas de acompanhamento e avaliação pela CONTRATANTE e de regulação, controle e fiscalização pela AGR, bem como de terceiros contratados e credenciados para assistir e subsidiar com informações pertinentes as atribuições desses servidores.

Cláusula Décima Sexta – DA REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA CONTRATADA PELA AGR

16.1 A regulação, controle e fiscalização das atividades da CONTRATADA, com base nas disposições deste CONTRATO DE GESTÃO e da Lei Nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e seu Regulamento, será feita pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR.

16.1.1 A regulação, controle e fiscalização considerará com especial atenção o disposto no art. 2º da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999, e do seu Regulamento e ainda:

16.1.1.1 A regulação, controle e fiscalização será feita com inteira independência decisória em relação a qualquer ente público ou privado, tecnicidade, transparência, objetividade e celeridade em suas ações, como determina o art. 4º da Lei Nº 17.268, de 04 de fevereiro de 2011.

16.2 A AGR fiscalizará o pagamento dos funcionários admitidos pela CONTRATADA, visando aferir a compatibilidade da carga horária, o correto recolhimento dos valores dos encargos devidos, assim como para evitar pagamentos em duplicidade sem compatibilidade de carga horária, acumulação indevida de cargo ou nepotismo.

Cláusula Décima Sétima – DOS SEGUROS

17.1 A CONTRATADA contratará e manterá em vigor, ao longo do prazo deste CONTRATO DE GESTÃO, seguro para cobertura total de dano aos bens públicos e demais bens e equipamentos adquiridos pela CONTRATADA com recursos decorrentes deste CONTRATO DE GESTÃO, causados por roubo, furto, incêndio, raio, explosão, vendaval, descargas elétricas e outros acidentes.

17.2 O seguro indicado na subcláusula 17.1 indicará como beneficiário o ESTADO DE GOIÁS.

17.3 O limite global de cobertura dos seguros de que trata a subcláusula 15.1 deve ser suficiente para repor os bens públicos e demais bens e equipamentos adquiridos por força deste CONTRATO DE GESTÃO.

17.4. A CONTRATADA deverá certificar à CONTRATANTE que a apólice do seguro prevista neste CONTRATO DE GESTÃO será mantida até o término do prazo deste CONTRATO DE GESTÃO, ainda que necessite de renovação periódica, sob pena de declaração de caducidade deste CONTRATO DE GESTÃO.

Cláusula Décima Oitava – DAS ALTERAÇÕES

18.1 O presente CONTRATO DE GESTÃO poderá ser alterado, mediante revisão das Metas de Produção e dos valores financeiros inicialmente pactuados, desde que prévia e devidamente justificada, mediante parecer favorável da AGR e da Comissão de Acompanhamento e Avaliação deste Contrato de Gestão e autorização do Secretário de Estado de Gestão e Planejamento;

18.2 Poderá, também, ser alterado para acréscimos ou supressões nas obrigações, desde que devidamente justificado, e anterior ao término da vigência;

18.3 Os preços unitários constantes deste contrato e proposta apresentada pela contratada são fixo e não reajustáveis, ressalvada a hipótese do decurso de 1 (um) ano, nos termos do art. 2º da Lei Federal 10.192/2001, tendo por base o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IEPC).

18.4 As alterações de que tratam os subitens 18.1, 18.2 e 18.3 desta Cláusula deverão ser formalizadas, por meio de termos aditivos, devendo, para tanto, ser respeitados o interesse público e o objeto do presente CONTRATO DE GESTÃO.

Cláusula Décima Nona – DA PRESTAÇÃO DE CONTAS

19.1 A Prestação de Contas será apresentada semestralmente e a qualquer tempo, conforme recomende o interesse público. Far-se-á por meio de relatório pertinente à execução deste CONTRATO DE GESTÃO, contendo comparativo específico das metas propostas com os resultados alcançados, acompanhados dos demonstrativos financeiros referentes aos gastos e receitas efetivamente realizados, e deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

19.1.1 Relatórios contábeis e financeiros;

19.1.2 Relatório de Cumprimento de Metas;

19.1.3 Relatórios referentes aos Indicadores de Desempenho e Qualidade estabelecidos para a Unidade;

19.1.4 Relatório de Custos;

19.1.5 Pesquisa de Satisfação de usuários;

19.1.6 Relação de servidores remunerados em razão de exercício de função temporária de assessoria ou direção;

19.1.7 Relatório detalhando a qualificação e o estado de conservação dos bens constantes do Termo de Permissão de Uso, Anexo XI do Edital de Seleção Pública nº 001/2013 – SEGPLAN;

19.1.8 Outras, a serem definidas, de acordo com o tipo da Unidade;

19.1.9 Todos os outros elementos exigidos pelo artigo 21 da RN 007/2011 do TCE/GO.

19.2 A Prestação de Contas referida no item 19.1 deverá ser encaminhada à AGR, na formatação por ela determinada, devendo, após a análise, emitir parecer e encaminhá-lo à CONTRATANTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da prestação de contas.

Cláusula Vigésima – DA SUBCONTRATAÇÃO

20.1. Em face do complexo objeto deste contrato (obrigação de fim), será admitida a subcontratação de serviços específicos, às expensas e riscos da parte contratada, condicionada, entretanto, à prévia e expressa autorização escrita da parte contratante.

20.2. A subcontratação será limitada aos serviços considerados auxiliares para execução do objeto deste contrato, sendo vedada a subcontratação do objeto bem como a cessão total ou parcial do contrato de gestão pela Organização Social.

20.3 Nos casos de subcontratação de serviços auxiliares, o subcontratado será responsável, junto com a Adjudicatária, pelas obrigações decorrentes do objeto do CONTRATO, inclusive as atinentes à CONTRATADA, sobretudo quanto aos aspectos previdenciários e trabalhistas, respondendo nos limites da subcontratação, sendo-lhe aplicável assim como a seus sócios, as limitações convencionais e legais.

Cláusula Vigésima Primeira– DO CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR

21.1 A ocorrência de CASO FORTUITO ou de FORÇA MAIOR, cujas consequências não sejam cobertas por seguro, exonera as partes de responsabilidade pelo não-cumprimento das obrigações decorrentes deste CONTRATO DE GESTÃO descumpridas em virtude de tais ocorrências.

210.2 Na ocorrência de CASO FORTUITO ou FORÇA MAIOR, cujas consequências não sejam cobertas por seguro, a parte afetada por onerosidade excessiva poderá requerer a extinção ou a alteração deste CONTRATO DE GESTÃO.

Cláusula Vigésima Segunda – DA INTERVENÇÃO DO ESTADO NO SERVIÇO TRANSFERIDO

22.1. Sem prejuízo das sanções cabíveis e das responsabilidades incidentes, a CONTRATANTE poderá intervir no CONTRATO DE GESTÃO, a qualquer tempo, com o fim de assegurar a adequada prestação dos serviços, bem como o fiel cumprimento das normas legais, regulamentares e contratuais.

22.2 Nos termos do art. 15 § 2º da Lei nº. 15.503 de 28 de dezembro de 2005 e também com base no art. 4º da Resolução Normativa 007/2011 do TEC/GO, eventual desqualificação será precedida de suspensão da execução do contrato de gestão, após decisão prolatada em processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa, respondendo os dirigentes da organização social, individual e solidariamente, pelos danos ou prejuízos decorrentes de sua ação ou omissão, sem prejuízo das sanções previstas no Contrato de Gestão

22.3 Tendo em vista o princípio constitucional da continuidade dos serviços públicos, em especial daquele de atendimento ao público, a **CONTRATANTE**, se vislumbrada qualquer possibilidade da descontinuidade da prestação dos serviços objeto deste **CONTRATO DE GESTÃO**, qualquer que seja o motivo de sua eventual interrupção, assumirá imediatamente a execução dos serviços a serem prestados pela **CONTRATADA**, bem como a administração da unidade respectiva, no estado em que for encontrada.

22.2.1 Ocorrendo o previsto na subcláusula 22.3., a **CONTRATANTE** assumirá a gestão da Unidade com todas as suas instalações e equipamentos e, em particular, todos os seus recursos humanos, sejam contratados pela **CONTRATADA** e/ou cedidos pela **CONTRATANTE**, dentre eles, o pessoal administrativo, de manutenção, e de outras especialidades profissionais do setor de gestão de atendimento ao público necessários ao regular funcionamento da Unidade.

22.3 A intervenção será declarada por decreto que designará o interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida.

22.4 Acontecendo o previsto nos subitens anteriores todas as despesas e custos decorrentes da intervenção passarão a ser de responsabilidade da **CONTRATANTE** até que a intervenção seja suspensa, quando a situação emergencial criada for superada e regularizada, com a volta da própria **CONTRATADA**, se for o caso, ou com a contratação de outra que venha a substituí-la ou, ainda, com a assunção direta da gestão da unidade de atendimento pela própria **CONTRATANTE** em caráter definitivo, se esta for a decisão governamental adotada, com a duração de todo o processo de intervenção sendo aquele que for considerado como necessário para a adoção de soluções permanentes, de uma forma tal que a continuidade da prestação do serviço que vinha sendo prestado seja assegurada.

22.5 O Estado de Goiás possui a prerrogativa, por meio da Controladoria-Geral do Estado, de exercer a fiscalização sobre a execução e aplicação dos recursos financeiros

22.6 Será instaurado, no prazo de 30 (trinta) dias da declaração da intervenção, procedimento administrativo com a finalidade de comprovar as causas determinantes da medida e apurar responsabilidades, assegurando-se à **CONTRATADA** amplo direito de defesa.

22.7 O procedimento administrativo de intervenção deve ser concluído no prazo estipulado pelo Decreto de Intervenção.

22.8 Cessada a intervenção, se não for extinto este **CONTRATO DE GESTÃO**, a Gestão do Atendimento nas Unidades **VAPT VUPT** será devolvida à **CONTRATADA**, precedida de prestação de contas pelo interventor, que responderá pelos atos praticados durante a sua gestão.

Cláusula Vigésima Terceira – DA SUSPENSÃO

23.1. A execução do Contrato de Gestão poderá ser suspensa, pelo prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantidas as demais cláusulas do Contrato de Gestão, desde que ocorra algum dos seguintes motivos:

23.1.1 superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do Contrato de Gestão;

23.1.2 impedimento de execução do Contrato de Gestão por fato ou ato de terceiro reconhecido pela CONTRATANTE em documento contemporâneo à sua ocorrência; e
23.1.3 omissão ou atraso de providências a cargo da Administração, inclusive quanto aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente, impedimento ou retardamento na execução do Contrato de Gestão, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis aos responsáveis.

23.2. A suspensão do Contrato de Gestão deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela CONTRATANTE, após a manifestação da AGR.

23.3. Suspenso o Contrato de Gestão, a CONTRATANTE poderá ocupar provisoriamente os bens móveis e imóveis, bem como demandar do pessoal da ENTIDADE DELEGATÁRIA, para que seja assegurada a continuidade dos serviços vinculados ao presente contrato.

23.4. A suspensão do Contrato de Gestão não prejudicará a avaliação dos resultados do Contrato de Gestão, tampouco justificará o atraso na prestação de contas.

Cláusula Vigésima Quarta - DA DESQUALIFICAÇÃO

24.1. Constituem motivos para a desqualificação da entidade a inobservância de qualquer dispositivo da Lei nº 15.503/2005, deste CONTRATO DE GESTÃO, e do Edital de Chamamento Público nº---/2013 – SEGPLAN e seus Anexos.

24.2. A desqualificação dar-se-á por meio de ato do Poder Executivo. Será precedida de suspensão da execução do contrato de gestão, após decisão prolatada em processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa e contraditório, respondendo os dirigentes da organização social, individual e solidariamente, pelos danos ou prejuízos decorrentes de sua ação ou omissão, sem prejuízo das sanções previstas no Contrato de Gestão.

24.3. A desqualificação importará no ressarcimento dos recursos orçamentários destinados à organização social, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Cláusula Vigésima Quinta – DAS PENALIDADES

25.1 As penalidades para o descumprimento deste Contrato de Gestão serão aquelas previstas na Lei 13.569/99.

25.2 O descumprimento pela **CONTRATADA** do prazo da implantação, conforme determinado na subcláusula 5.3, sujeitará a **CONTRATADA** à multa de 0,005% (cinco milésimo por cento) do valor do **CONTRATO DE GESTÃO** por dia de atraso, para cada **VAPT VUPT** que ainda não tenha sido implantada, até o efetivo início da Gestão de Atendimento nas Unidades **VAPT VUPT** ou até o limite 0,6% (seis décimos por cento) do valor do **CONTRATO DE GESTÃO**.

Cláusula Vigésima Sexta – DA RESCISÃO

26.1. O presente CONTRATO DE GESTÃO poderá ser rescindido a qualquer tempo por acordo entre as partes ou administrativamente, independente das demais medidas legais cabíveis, nas seguintes situações:

26.1.1. Por ato unilateral da CONTRATANTE, na hipótese de descumprimento, por parte da CONTRATADA, ainda que parcial, das cláusulas que inviabilizem a execução de seus objetivos e metas previstas no presente CONTRATO DE GESTÃO, decorrentes de comprovada má gestão, culpa e/ou dolo.

26.1.2. Por acordo entre as partes reduzido a termo, tendo em vista o interesse público.

26.1.3. Por ato unilateral da CONTRATADA na hipótese de atrasos dos repasses devidos pela CONTRATANTE superior a 30 dias da data fixada para o pagamento, cabendo à CONTRATADA notificar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 10 dias, informando do fim da prestação dos serviços contratados.

26.1.4. Se houver alterações do estatuto da CONTRATADA que implique em modificação das condições de sua qualificação como Contratada ou de execução do presente CONTRATO DE GESTÃO.

26.1.5. Pela superveniência de norma legal ou evento que torne material ou formalmente inexequível o presente CONTRATO DE GESTÃO, com comunicação prévia de 60 dias.

26.2. Verificada as hipóteses de rescisão contratual com fundamento nos subitens 26.1.1 e 26.1.4, a CONTRATANTE providenciará a Revogação da Permissão de Uso, existente em decorrência do presente CONTRATO DE GESTÃO, aplicará as sanções legais cabíveis após a conclusão de processo administrativo que garantirá o princípio constitucional do contraditório e da ampla defesa.

26.3. Em caso de deliberação pela rescisão, essa será precedida de processo administrativo assegurado o contraditório e a ampla defesa, com vistas à promoção da desqualificação da entidade como CONTRATADA.

26.4 Ocorrendo a extinção ou desqualificação da CONTRATADA ou rescisão/distrato deste CONTRATO DE GESTÃO, acarretará:

26.4.1. A rescisão ou distrato do Termo de Concessão de Uso dos Bens Móveis e Imóveis, com a imediata reversão desses bens ao patrimônio da CONTRATANTE;

26.4.2. Imediata reversão dos bens adquiridos com recursos financeiros recebidos em decorrência do objeto deste CONTRATO DE GESTÃO;

26.4.3. A cessação das cedências e afastamentos dos servidores públicos colocados à disposição da CONTRATADA;

26.4.4. A incorporação ao patrimônio do Estado dos bens doados, adquiridos e dos excedentes financeiros decorrentes de suas atividades, na proporção dos recursos públicos alocados, conforme letra i, inciso II do artigo 2º da Lei 15.503/2005;

26.4.5. Disponibilização, imediata, dos arquivos referentes ao registro atualizado de todos os atendimentos efetuados na Unidade.

26.5. Em caso de rescisão unilateral por parte da CONTRATADA, ressalvada a hipótese de inadimplemento da CONTRATANTE, a mesma se obriga a continuar prestando os serviços contratados pelo prazo mínimo de 120 (cento e vinte) dias, contados da denúncia deste CONTRATO DE GESTÃO.

26.6. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 120 dias, a contar da data da rescisão deste CONTRATO DE GESTÃO, para quitar suas obrigações e prestar contas de sua gestão à CONTRATANTE.

26.7. Na hipótese da subcláusula 26.1.3 desta Cláusula, a CONTRATANTE responsabilizar-se-á apenas pelos prejuízos suportados pela CONTRATADA, exclusivamente em decorrência do retardo na transferência de recursos, cabendo à CONTRATADA a comprovação do nexo de causalidade entre os prejuízos alegados e a mora da CONTRATANTE.

26.8. Os valores de que trata a Cláusula Décima, subcláusula 10.4 serão revertidos ao patrimônio do Estado em 5 (cinco) anos contados da rescisão ou enquanto perdurarem pendências judiciais, sempre mantidos em conta específica para esse fim, com as devidas aplicações financeiras.

Cláusula Vigésima Sétima – DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA CONTRATADA

27.1. A CONTRATADA é responsável pela indenização de danos decorrentes de ação ou omissão voluntária, ou de negligência, imperícia ou imprudência, que seus agentes, nessa qualidade, causarem aos usuários, aos órgãos do VAPT VUPT e a terceiros a esses vinculados, bem como aos bens públicos móveis e imóveis elencados neste CONTRATO DE GESTÃO sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis.

Cláusula Vigésima Oitava - DA TRANSPARÊNCIA DAS AÇÕES DA OS

28.1. A CONTRATADA obriga-se a manter, permanentemente, no mínimo, as seguintes ações de transparência:

28.1.1. Manter em seu site na internet um portal de transparência em que, obrigatoriamente, sejam mostrados:

28.1.1.1. este CONTRATO DE GESTÃO e seus eventuais aditivos;

28.1.1.2. o seu regulamento de contratação de bens e serviços;

28.1.1.3. todos os contratos que tenha assinado;

28.1.1.4. seus registros contábeis, balanços e balancetes e demais demonstrativos contábeis, mensais e anuais ou de outras periodicidades;

28.1.1.5. relatórios mensais e anuais de suas ações e atividades e outros que tenham produzido;

28.1.1.6. atas de suas reuniões;

28.1.1.7. regulamento de contratação de pessoal;

28.1.1.8. chamamento público, com critérios técnicos e objetivos, para recrutamento e seleção dos empregados;

28.1.1.9. resultados dos processos seletivos simplificados;

28.1.1.10. relação mensal dos servidores públicos cedidos;

28.1.1.11. relação mensal dos servidores que foram devolvidos ao Estado de Goiás;

28.1.1.12. relação mensal dos seus empregados, com os respectivos salários mensais;

28.1.1.13. relação dos membros da diretoria e das chefias de seu organograma, com os respectivos salários mensais;

28.1.1.14. pareceres técnicos e jurídicos sobre qualquer assunto, ação ou atividade que tenham sido emitidos.

28.1.2. toda interpelação acerca do serviço público prestado pela CONTRATADA, feita por autoridade ou por pessoa do povo, deve ser prontamente respondida.

Cláusula Vigésima Nona - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

29.1. A CONTRATADA declara que este CONTRATO DE GESTÃO e os seus ANEXOS constituem a totalidade dos acordos que regulam a GESTÃO DO ATENDIMENTO NAS UNIDADES VAPT VUPT.

29.2. As comunicações entre as PARTES serão efetuadas por escrito e remetidas:

29.2.1. em mãos, desde que comprovadas por protocolo;

29.2.2. por fax, desde que comprovada a recepção;

29.2.3. por correio registrado, com aviso de recebimento; e

29.2.4. por correio eletrônico, desde que comprovada a recepção.

29.3. Consideram-se, para os efeitos de remessa das comunicações, os seguintes endereços e números de fax:

29.3.1. CONTRATANTE: [________________________________]

29.3.2. CONTRATADA: [___________________________________]

29.4. Qualquer das PARTES poderá modificar o seu endereço e número de fax, mediante comunicação à outra PARTE, nos molde ora preconizados.

29.5. Os prazos estabelecidos em dias, neste CONTRATO DE GESTÃO, contar-se-ão em dias corridos, salvo se estiver expressamente feita referência a dias úteis.

296.5.1. Em todas as hipóteses, deve-se excluir o primeiro dia e se contar o último.

29.5.2. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente da CONTRATANTE.

29.6. A CONTRATADA cederá a CONTRATANTE os direitos autorais, patentes ou qualquer outro direito de propriedade intelectual nos casos em que tais direitos derivem deste CONTRATO DE GESTÃO.

29.7. As partes CONTRATANTES elegem o Foro da Comarca de Goiânia, como competente para dirimir toda e qualquer controvérsia resultante do presente CONTRATO DE GESTÃO, que não puderem ser resolvidas amigavelmente, renunciando, expressamente, a outro qualquer por mais privilegiado que se configure.

29.8. O presente CONTRATO DE GESTÃO será registrado e arquivado nos órgãos competentes e na SEGPLAN, que providenciará, dentro de 30 (trinta) dias de sua assinatura, a publicação de seu extrato no Diário Oficial de Goiás.

29.9. Este CONTRATO DE GESTÃO será encaminhado, oportunamente, ao Egrégio Tribunal de Contas do Estado de Goiás para apreciação.

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente CONTRATO DE GESTÃO em [__] ([___]) vias de igual valor e teor, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Goiânia, ... de .... de 20__

ANEXO XI

MINUTA DO TERMO DE PERMISSÃO DE USO

MINUTA DO TERMO DE PERMISSÃO DE USO TERMO DE PERMISSÃO DE USO DO IMÓVEL SITUADO NO ----, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS E A

O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO**, inscrita no CNPJ nº 02.476.034/0001-82, situada no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Rua 82, nº 400, 7º andar, Setor Sul, CEP 74015-908, nesta Capital, representada pelo seu titular Secretário de Estado **GIUSEPPE VECCI**, brasileiro, divorciado, economista, inscrito no CPF/MF nº 186.921.411-00, residente e domiciliado em Goiânia/GO, juntamente com a **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**, representada pelo Procurador Geral **ALEXANDRE EDUARDO FELIPE TOCANTINS**, e a ...., doravante denominada PERMISSIONÁRIA ou ORGANIZAÇÃO SOCIAL, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, CGC/CNPJ nº ...., qualificada como Organização Social, conforme consta do Decreto Estadual nº ...., de ..../..../ publicado no Diário Oficial do Estado, edição nº ...., de ..../....../2013, sediada à ...., neste ato representada na forma de seu estatuto por ...., resolvem firmar o presente TERMO DE PERMISSÃO DE USO DE BEM IMÓVEL E BENS MÓVEIS, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO: Constitui objeto desta permissão de uso o imóvel situado -----, e os bens móveis relacionados em anexo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DESTINAÇÃO DOS BENS: Os bens que terão o uso permitido através do presente instrumento destinar-se-ão, exclusivamente, ao desenvolvimento das atividades previstas no Contrato de Gestão nº ...../201-- do qual o presente instrumento é parte integrante, vedada a sua destinação para finalidade diversa, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL: A presente permissão de uso se rege pelo disposto Lei Estadual nº 15.503, de 28 de dezembro de 2005 e alterações posteriores e, no que couber, pela Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 20127, bem como pelas demais normas legais em vigor ou que venham a ser posteriormente editadas sobre a utilização de imóveis do patrimônio estadual.

CLÁUSULA QUARTA – PRAZO: A presente permissão de uso será válida apenas enquanto estiver o em vigor o contrato de gestão, do qual é parte integrante.

CLÁUSULA QUINTA – CONSERVAÇÃO DOS BENS: Obriga-se o PERMISSIONÁRIO a conservar os bens que tiverem o uso permitido, mantendo-os permanentemente limpo e em bom estado de conservação, incumbindo-lhe, ainda, nas mesmas condições, a sua guarda, até a efetiva devolução.

CLÁUSULA SEXTA – MONTAGENS, CONSTRUÇÕES, BENFEITORIAS: é vedado à PERMISSIONÁRIA realizar, sem autorização prévia da Segplan, construções ou benfeitorias, de qualquer natureza, que alterem a fachada original do prédio, bem como a distribuição dos ambientes internos. São permitidas as benfeitorias voluptuárias em todos os espaços expositivos do prédio. Todas as benfeitorias vedadas nesse item, para a sua execução, necessitarão a expressa autorização da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento bem como autorizações e licenciamentos específicos das autoridades estaduais e municipais competentes.

Parágrafo Único: Findada a permissão de uso, reverterão automaticamente ao patrimônio do ESTADO, sem direito à indenização ou à retenção em favor da ORGANIZAÇÃO SOCIAL, todas as construções, benfeitorias, equipamentos e/ou instalações existentes no imóvel, assegurado ao ESTADO, contudo, o direito de exigir a sua reposição à situação anterior e a indenização das perdas e danos que lhes venham a ser causadas.

CLÁUSULA SÉTIMA – FISCALIZAÇÃO: Obriga-se a PERMISSIONÁRIA a assegurar o acesso aos bens que tenham o uso permitido aos servidores da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, ou de quaisquer outras repartições estaduais, incumbidos de tarefas de fiscalização geral, ou em particular, da verificação do cumprimento das disposições do presente termo.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES PARA COM TERCEIROS: O PERMITENTE não será responsável por quaisquer compromissos ou obrigações assumidos pela PERMISSIONÁRIA com terceiros, ainda que vinculados ou decorrentes do uso dos bens objeto deste termo.

CLÁUSULA NONA – RESTRIÇÕES OUTRAS NO EXERCÍCIO DOS DIREITOS DESTA PERMISSÃO: A PERMISSIONÁRIA reconhece o caráter precário da presente permissão e obriga-se, por si, seus herdeiros e sucessores:

a) a restituir o imóvel e os bens móveis ao ESTADO, nas condições previstas no parágrafo único da cláusula DÉCIMA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado do recebimento do aviso que lhe for

dirigido, sem que haja necessidade do envio de qualquer interpelação ou notificação judicial, sob pena de desocupação compulsória por via administrativa;
b) a não usar os bens senão na finalidade prevista na cláusula segunda deste termo.

CLÁUSULA DÉCIMA – CONDIÇÕES DE DEVOLUÇÃO: Finda a qualquer tempo a permissão de uso deverá a PERMISSIONÁRIA restituir os bens em perfeitas condições de uso, conservação e habitabilidade.
Parágrafo Único - Qualquer dano porventura causado aos bens que tiverem o uso permitido será indenizado pela PERMISSIONÁRIA, podendo o ESTADO exigir a reposição das partes danificadas ao estado anterior ou o pagamento do valor correspondente ao prejuízo em dinheiro, como entender melhor atenda ao interesse público.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DEVOLUÇÃO DOS BENS: A PERMISSIONÁRIA ficará sujeita à multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do **CONTRATO DE GESTÃO**, se findada por qualquer das formas aqui previstas a permissão de uso e o PERMISSIONÁRIO não restituir os bens na data do seu termo ou sem a observância das condições em que o recebeu.
Parágrafo único - A multa incidirá até o dia em que os bens forem efetivamente restituídos ou retornem àquelas condições originais, seja por providências do PERMISSIONÁRIO, seja pela adoção de medidas por parte do ESTADO. Nesta última hipótese, ficará o PERMISSIONÁRIO também responsável pelo pagamento de todas as despesas realizadas para tal finalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – REMOÇÃO DOS BENS: Terminada a permissão de uso ou verificado o abandono do imóvel pela ORGANIZAÇÃO SOCIAL, poderá o ESTADO promover a imediata remoção compulsória de quaisquer bens não incorporados ao seu patrimônio, que não tenham sido espontaneamente retirados do imóvel, sejam eles da PERMISSIONÁRIA ou de seus empregados, subordinados, prepostos, contratantes ou de terceiros.
§1º. Os bens anteriormente mencionados poderão ser removidos pelo ESTADO para local de sua escolha, não ficando este responsável por qualquer dano que aos mesmos venham a ser causados, antes, durante ou depois da remoção compulsória, nem tampouco pela sua guarda, cujas despesas ficam a cargo da PERMISSIONÁRIA.
§2º. Se esses bens não forem retirados pelos respectivos proprietários, dentro do prazo de 60 (sessenta) dias após a data de sua remoção, poderá o ESTADO:
I) doá-los, em nome da ORGANIZAÇÃO SOCIAL , a qualquer instituição de beneficência ou, quando de valor inexpressivo, deles dispor livremente;

II) vendê-los, ainda em nome da PERMISSIONÁRIA, devendo, nessa hipótese, empregar a quantia recebida para o ressarcimento de qualquer débito da ORGANIZAÇÃO SOCIAL para com o ESTADO ou de despesas incorridas, depositando eventual saldo positivo, em nome da PERMISSIONÁRIA

§3º. Para a prática dos atos supra-mencionados, concede a PERMISSIONÁRIA, neste ato, ao PERMITENTE, poderes bastantes, com expressa dispensa da obrigação de prestação de contas.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – RESCISÃO: A presente permissão de uso estará rescindida de pleno direito com o término da vigência do Contrato de gestão.

§1º - Além do término do contrato de gestão, o descumprimento, pela PERMISSIONÁRIA, de qualquer das obrigações assumidas dará ao PERMITENTE o direito de considerar rescindida de pleno direito a presente permissão, mediante aviso com antecedência de 30 (trinta) dias.

§2º - Rescindida a permissão, o ESTADO, de pleno direito, se reintegrará na posse do imóvel e de todos os bens móveis afetados à permissão, oponível inclusive a eventuais cessionários e ocupantes.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA – NOTIFICAÇÕES E INTIMAÇÕES: A ORGANIZAÇÃO SOCIAL será notificada das decisões ou dos despachos proferidos ou que lhe formulem exigências através de qualquer uma das seguintes formas:

I) Publicação no Diário Oficial do Estado, com a indicação do número do processo e nome da PERMISSIONÁRIA;

II) por via postal, mediante comunicação registrada e endereçada à PERMISSIONÁRIA, com aviso de recebimento (A.R.);

III) pela ciência que do ato venha a ter a PERMISSIONÁRIA:

a) no processo, em razão de comparecimento espontâneo ou a chamado de repartição do ESTADO;

b) através do recebimento de auto de infração ou documento análogo.

Lido e achado conforme, o presente termo, em duas vias, é rubricado e assinado pelas partes interessadas e por duas testemunhas.

Goiânia , ___ de _________ de 2013

GIUSEPPE VECCI
Secretário de Estado de Gestão e Planejamento

[Nome do Responsável]
Representante da Organização Social [Nome da OS]

ANEXO XII

MODELOS DE DECLARAÇÕES E DOS COMPROMISSOS PREVISTOS NO EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO

LISTA DE MODELOS

Modelo 1 - Carta de encaminhamento de documentação de habilitação

À Comissão de Chamamento Público
R. .... – Goiânia-GO

Ref. Chamamento Público nº.xxxxx/ano

Objeto: Implantação, operação, manutenção e gestão de NOVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT nos municípios de Aparecida de Goiânia, Anápolis, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Cidade de Goiás, Goiânia, Goianira, Goiatuba, Inhumas, Iporá, Minaçú, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, São Luiz de Montes Belos, Santo Antônio do Descoberto e Uruaçú.

Prezado Senhores,

O (**PROPONENTE**), (qualificação), por meio de seu representante legal, encaminha a documentação de habilitação contendo: (enumerar documentação).

Fica a COMISSÃO DE CHAMAMENTO PÚBLICO autorizada a conduzir diligências para verificar as declarações, documentos e informações apresentadas, e a buscar quaisquer esclarecimentos que se façam necessários para elucidar informações contidas nos documentos apresentados, bem como autoriza quaisquer empresas, entidades e/ou instituições mencionadas em qualquer documento, a fornecer toda e qualquer informação e/ou declaração solicitada pelo ESTADO DE GOIÁS.

A COMISSÃO DE CHAMAMENTO PÚBLICO será imediatamente informada a respeito de qualquer ocorrência ou fato que possa comprometer ou impedir a habilitação até a homologação da licitação.

Local:

Data:

Representante Legal: (ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA)

RG:

CPF:

Modelo 2 - Declaração de Responsável Técnico

À Comissão de Chamamento Público
R. .... – Goiânia-GO

Ref. Chamamento Público nº.xxxxx/ano

Objeto: Implantação, operação, manutenção e gestão de NOVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT nos municípios de Aparecida de Goiânia, Anápolis, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Cidade de Goiás, Goiânia, Goianira, Goiatuba, Inhumas, Iporá, Minaçú, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, São Luiz de Montes Belos, Santo Antônio do Descoberto e Uruaçú.

Prezado Senhores,

O (**PROPONENTE**), (qualificação), por meio de seu representante legal, declara que o Sr:

1 - ______________________________, (qualificação);

será o responsável técnico pela implantação das novas **UNIDADES VAPT VUPT** e irá desempenhar suas funções durante todo período de instalação das unidades.

Local:

Data:

Representante Legal: (ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA)

RG:

CPF:

Modelo 3 - Compromisso de disponibilidade de corpo técnico especializado

À Comissão de Chamamento Público
R. .... – Goiânia-GO

Ref. Chamamento Público nº.xxxxx/ano

Objeto: Implantação, operação, manutenção e gestão de NOVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT nos municípios de Aparecida de Goiânia, Anápolis, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Cidade de Goiás, Goiânia, Goianira, Goiatuba, Inhumas, Iporá, Minaçú, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, São Luiz de Montes Belos, Santo Antônio do Descoberto e Uruaçú.

Prezado Senhores,

O (**PROPONENTE**), (qualificação), por meio de seu representante legal, declara para os fins previstos no **EDITAL** que o corpo técnico especializado necessário à prestação dos **SERVIÇOS** estará à disposição para o início e para todo o desenvolvimento dos serviços **OBJETO DO CHAMAMENTO PÚBLICO**, consoante as exigências do **EDITAL**.

Local:

Data:

Representante Legal: (ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA)

RG:

CPF:

Modelo 4 - Declaração de conhecimento dos termos do EDITAL

À Comissão de Chamamento Público
R. .... – Goiânia-GO

Ref. Chamamento Público nº.xxxxx/ano

Objeto: *Implantação, operação, manutenção e gestão de NOVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT nos municípios de Aparecida de Goiânia, Anápolis, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Cidade de Goiás, Goiânia, Goianira, Goiatuba, Inhumas, Iporá, Minaçú, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, São Luiz de Montes Belos, Santo Antônio do Descoberto e Uruaçú.*

Prezado Senhores,

O (**PROPONENTE**), (qualificação), por meio de seu representante legal, declara que tomou conhecimento da integridade do **EDITAL** inclusive as manifestações de esclarecimento da **COMISSÃO DE CHAMAMENTO PÚBLICO** que lhe foram anexadas, que tem pleno conhecimento do seu conteúdo e determinações.

Local:

Data:

Representante Legal: (ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA)

RG:

CPF:

Modelo 5 - Declaração de inexistência de empregados menores

À Comissão de Chamamento Público
R. .... – Goiânia-GO

Ref. Chamamento Público nº.xxxxx/ano

Objeto: Implantação, operação, manutenção e gestão de NOVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT nos municípios de Aparecida de Goiânia, Anápolis, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Cidade de Goiás, Goiânia, Goianira, Goiatuba, Inhumas, Iporá, Minaçú, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, São Luiz de Montes Belos, Santo Antônio do Descoberto e Uruaçú.

Prezados Senhores,

O (**PROPONENTE**), (qualificação), por meio de seu representante legal, declara que em seu quadro de funcionários não há empregados com menos de 18 anos na realização de trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

Declara, outrossim, que também não há empregados menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos.

Local:

Data:

Representante Legal: (ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA)

RG:

CPF:

Modelo 6 - Declaração de inexistência de impedimento

À Comissão de Chamamento Público
R. .... – Goiânia-GO

Ref. Chamamento Público nº.xxxxx/ano

Objeto: Implantação, operação, manutenção e gestão de NOVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT nos municípios de Aparecida de Goiânia, Anápolis, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Cidade de Goiás, Goiânia, Goianira, Goiatuba, Inhumas, Iporá, Minaçú, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, São Luiz de Montes Belos, Santo Antônio do Descoberto e Uruaçú.

Prezados Senhores,

O (**PROPONENTE**), (qualificação), por meio de seu representante legal, declara, para os fins previstos no **EDITAL**, que este **PROPONENTE**:

a) não foi declarado inidôneo por ato do Poder Público Federal, Estadual ou Municipal;

b) não se encontra sob processo de falência ou concordada;

c) não está impedido de transacionar com a administração pública municipal ou qualquer das suas entidades de administração direta;

d) não foi apenado com rescisão de contrato quer por deficiência dos serviços prestados, quer por outro motivo igualmente grave, no transcorrer dos últimos 5 (cinco) anos;

Por ser verdade, firmamos a presente declaração, nos termos e sob as penas da Lei.

Local:

Data:

Representante Legal: (ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA)

RG:

CPF:

Modelo 7 - Carta de apresentação da Proposta Técnica

À Comissão de Chamamento Público
R. .... – Goiânia-GO

Ref. Chamamento Público nº.xxxxx/ano

Objeto: Implantação, operação, manutenção e gestão de NOVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT nos municípios de Aparecida de Goiânia, Anápolis, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Cidade de Goiás, Goiânia, Goianira, Goiatuba, Inhumas, Iporá, Minaçú, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, São Luiz de Montes Belos, Santo Antônio do Descoberto e Uruaçú.

Prezado Senhores,

O (**PROPONENTE**), (qualificação), por meio de seu representante legal, vem, pela presente, submeter à apreciação de V. Sas. sua proposta técnica, elaborada conforme o Anexo III do **EDITAL.**

A proposta ora apresentada será mantida válida pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias, contados da data da entrega dos envelopes.

Local:

Data:

Representante Legal: (ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA)

RG:

CPF:

Modelo 8 - Carta de apresentação da Proposta Financeira

À Comissão de Chamamento Público
R. .... – Goiânia-GO

Ref. Chamamento Público nº.xxxxx/ano

Objeto: Implantação, operação, manutenção e gestão de NOVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT nos municípios de Aparecida de Goiânia, Anápolis, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Cidade de Goiás, Goiânia, Goianira, Goiatuba, Inhumas, Iporá, Minaçú, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, São Luiz de Montes Belos, Santo Antônio do Descoberto e Uruaçú.

Prezado Senhores,

O (**PROPONENTE**), (qualificação), por meio de seu representante legal, vem, pela presente, submeter à apreciação de V. Sas. sua proposta financeira, elaborada conforme o Anexo IV do **EDITAL.**

A proposta ora apresentada será mantida válida pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias, contados da data da entrega dos envelopes.

Local:

Data:

Representante Legal: (ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA)

RG:

CPF:

Modelo 9 - Declaração de credenciamento de representante

À Comissão de Chamamento Público
R. .... – Goiânia-GO

Ref. Chamamento Público nº.xxxxx/ano

Objeto: *Implantação, operação, manutenção e gestão de NOVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT nos municípios de Aparecida de Goiânia, Anápolis, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Cidade de Goiás, Goiânia, Goianira, Goiatuba, Inhumas, Iporá, Minaçú, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, São Luiz de Montes Belos, Santo Antônio do Descoberto e Uruaçú.*

Prezado Senhores,

O (**PROPONENTE**), (qualificação), por meio de seu representante legal, em atendimento ao disposto no **EDITAL**, credencia perante V. Sa.:

Sr(a).______________________________ (qualificação).

E, caso esteja impedido, o(a)
Sr(a)._______________________________ (qualificação)

como seu representante no Chamamento Público nº XXX/ano, com poderes necessários e suficientes para representar esse **PROPONENTE**, durante o processamento da referida licitação até, e inclusive, a fase de adjudicação.

Local:

Data:

Representante Legal: (ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA)

RG:

CPF:

Modelo 10 – Termo de Vistoria

À Comissão de Chamamento Público
R. .... – Goiânia-GO

Ref. Chamamento Público nº.xxxxx/ano

Objeto: Implantação, operação, manutenção e gestão de NOVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT nos municípios de Aparecida de Goiânia, Anápolis, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Cidade de Goiás, Goiânia, Goianira, Goiatuba, Inhumas, Iporá, Minaçú, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, São Luiz de Montes Belos, Santo Antônio do Descoberto e Uruaçú.

Declaramos, para fins de participação no Edital de Chamamento Público nº / , da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento de Goiás – SEGPLAN, que o Sr(a)_______________________________________, CPF:__________________, funcionário(a) credenciado(a) da organização social _________________________ inscrita no CNPJ (MF) sob o nº___________________, localizada no endereço________________________, cidade de ____________/___(Estado), visitou nesta data, conforme exigência contida no Edital, as dependências da Unidade de Atendimento VAPT VUPT, do município de______________________/GO onde tomou conhecimento de todas as áreas abrangidas bem como a funcionalidade dos serviços existentes no estabelecimento, com objetivo de identificar os serviços que serão objeto do chamamento público ora mencionado.

__________, ___ de ________ de _______.
(município) (dia) (mês)

____
Assinatura do Coordenador da Unidade VAPT VUPT/________________(município)
NOME:

Ciente:
____
Representante da organização social (colocar carimbo)
TELEFONE:_________________________